

**Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft  
Band 36**

**Bibliothekarischer Auskunftsdienst  
im Informationsverbund  
– Digital Reference Konsortien in den USA**

Sonja Härkönen

Mai 2003

Fachhochschule Köln  
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften  
Institut für Informationswissenschaft

**Härkönen, Sonja**

Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund

– Digital Reference Konsortien in den USA

von Sonja Härkönen.

Köln : Fachhochschule Köln, Fakultät für

Informations- und Kommunikationswissenschaften, 2003. -

(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 36)

ISSN (Print) 1434-1107

ISSN (elektronische Version) 1434-1115

*Die Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft berichten über aktuelle Forschungsergebnisse des Instituts Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Veröffentlicht werden sowohl Arbeiten der Dozentinnen und Dozenten als auch herausragende Arbeiten der Studierenden. Die Kontrolle der wissenschaftlichen Qualität der Veröffentlichungen liegt bei der Schriftleitung. Jeder Band erscheint parallel in Printversion und in elektronischer Version (über unsere Homepage: <http://www.fbi.fh-koeln.de/fachbereich/papers/kabi/index.cfm>).*

Fachhochschule Köln Fakultät für Informations- und

Kommunikationswissenschaften

Institut für Informationswissenschaft

Claudiusstr.1 D-50678 Köln

Tel.: 0221/8275-3376 Fax: 0221/3318583

E-Mail: [schriftenreihe@fbi.fh-koeln.de](mailto:schriftenreihe@fbi.fh-koeln.de)

Schriftleitung: Sabine Drescher, Nina Falkenstein, Prof. Dr. Haike Meinhardt

© FH Köln 2003

„It's the night before your proposal or research report is due! You're on the Internet and have just found 1,527 more possible sites to check. You don't need 1,527 more places to check for information. You just need the answer! You just need one fact or statistic to make your case and finish your report! What would you give to have a real, live librarian - the ultimate search engine - point you to the one fact you need?“

*Karen Bersche 2001*

*Ready for Reference Projekt*

## **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>1 EINLEITUNG</b>	<b>8</b>
<b>2 DEFINITIONEN</b>	<b>11</b>
2.1 Bibliothekarischer Informationsdienst	11
2.2 Digital Reference Service	14
2.3 Informationsverbund	15
<b>3 DIGITAL REFERENCE SERVICE</b>	<b>18</b>
3.1 Entwicklung des Digital Reference Service	18
3.2 Formen des Digital Reference Service	23
3.2.1 Asynchrone Formen	24
3.2.1.1 E-Mail	24
3.2.1.2 Web-Formular	28
3.2.2 Synchrone Formen	32
3.2.2.1 Chat	32
3.2.2.2 Video Conferencing	38
3.2.3 Sonderformen	41
3.2.3.1 Archive	41
3.2.3.2 FAQs	43
3.2.3.3 Linksammlungen	46
3.3 Zusammenfassende Bewertung	48
<b>4 KONSORTIEN IM BEREICH DES DIGITALEN INFORMATIONSDIENSTES</b>	<b>53</b>
4.1 Ziele von Kooperationen	53
4.2 Vorformen digitaler Informationsverbünde	55
4.2.1 Bibliothekarische Mailinglisten	55
4.2.2 Kooperative Erschließung von Internetquellen	58
4.3 Überblick über die digitalen Informationsverbünde in den USA	61

<b>4.4 Beispiele einzelner Konsortien</b>	<b>63</b>
<b>4.4.1 QuestionPoint</b>	<b>65</b>
4.4.1.1 Zielsetzung des Dienstes	65
4.4.1.2 Struktur und Projektplanung	66
4.4.1.3 Grundfunktionalitäten und Dienstleistungsumfang	69
4.4.1.4 Konkrete Zahlen	72
4.4.1.5 Qualitätskontrolle	73
4.4.1.6 Perspektiven	74
<b>4.4.2 Ready for Reference</b>	<b>75</b>
4.4.2.1 Zielsetzung des Dienstes	75
4.4.2.2 Struktur und Projektplanung	76
4.4.2.3 Grundfunktionalitäten und Dienstleistungsumfang	78
4.4.2.4 Konkrete Zahlen	80
4.4.2.5 Qualitätskontrolle	81
4.4.2.6 Perspektiven	82
<b>4.4.3 Vergleich der beiden vorgestellten Projekte</b>	<b>82</b>
<b>4.4.4 Zusammenfassende Bewertung</b>	<b>87</b>
<b>5 VORÜBERLEGUNGEN ZUM AUFBAU VON DIGITAL REFERENCE KONSORTIEN IN DEUTSCHLAND</b>	<b>90</b>
<b>5.1 Strukturelle Überlegungen</b>	<b>90</b>
5.1.1 Auswahl nach geographischen Kriterien	90
5.1.2 Auswahl nach typologischen Kriterien	92
5.1.3 Auswahl nach fachlichen Kriterien	92
5.1.4 Uneingeschränktes Konsortium / Mischformen	93
<b>5.2 Organisatorische Überlegungen</b>	<b>94</b>
5.2.1 Planungsphase	94
5.2.2 Trainingsphase	96
5.2.3 Realisierungsphase	98
<b>6 SCHLUSSBEMERKUNG</b>	<b>100</b>
<b>7 LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>103</b>

## **ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

<b>Abbildung 1: Boston Public Library Web-Formular .....</b>	<b>30</b>
<b>Abbildung 2: Universitätsbibliothek Trier Chat-Fenster .....</b>	<b>35</b>
<b>Abbildung 3: Internet Public Library FARQ.....</b>	<b>44</b>
<b>Abbildung 4: Düsseldorfer Virtuelle Bibliothek .....</b>	<b>47</b>
<b>Abbildung 5: Charakteristika der einzelnen Formen des                   Digital Reference Service .....</b>	<b>49</b>
<b>Abbildung 6: Librarians Index to the Internet .....</b>	<b>59</b>
<b>Abbildung 7: QuestionPoint Homepage .....</b>	<b>65</b>
<b>Abbildung 8: Beantwortungsprozess in QuestionPoint .....</b>	<b>71</b>
<b>Abbildung 9: Ready for Reference Homepage.....</b>	<b>75</b>
<b>Abbildung 10: Charakteristika der vorgestellten Projekte im Vergleich....</b>	<b>83</b>

## **Abstract**

Bibliotheken weltweit befinden sich im Wandel. Der Trend der Nutzer, Informationen immer häufiger zuerst, und teilweise sogar ausschließlich, im Internet zu suchen, erfordert Veränderungen in der Konzeption des bibliothekarischen Informationsdienstes. Um den Nutzer dann und dort zu erreichen, wo er Hilfe benötigt, bieten viele Bibliotheken bereits Digital Reference Service, digitalen Auskunftsdienst, an. Zumeist erfolgt dieser allerdings institutionsbezogen von einzelnen Bibliotheken, die dadurch auf synergetische Effekte und Vorteile durch Zusammenarbeit verzichten. Abhilfe könnten Informationsverbünde schaffen, in denen mehrere Bibliotheken arbeitsteilig digitalen Auskunftsdienst anbieten.

Ziel dieser Arbeit ist es, die Entwicklung solcher Digital Reference Konsortien in den USA näher zu beleuchten. Um den Einstieg in die Thematik zu erleichtern, werden in einem theoretischen Teil zuerst die Begrifflichkeiten geklärt und die verschiedenen Formen des Digital Reference Service dargestellt. Im weiteren Verlauf der Arbeit wird dann die praktische Anwendung des digitalen Informationsdienstes diskutiert. Zu diesem Zweck wurden repräsentativ zwei innovative US-amerikanische Projekte ausgewählt, die detailliert vorgestellt werden. Ein kurzer Überblick über die historische Entwicklung digitaler Informationsverbünde in den USA soll dabei als Hintergrund für die Einordnung der präsentierten Dienste dienen. Die Erfahrungen, die in diesen sehr unterschiedlichen Projekten gemacht worden sind, dienen anschließend als Basis für Überlegungen, wie derartige Konsortien in Deutschland aufgebaut werden könnten. Organisatorische und strukturelle Anregungen an das deutsche Bibliothekswesen zum Aufbau von kooperativen digitalen Auskunftsdiensten runden die vorliegende Arbeit ab.

# 1 EINLEITUNG

Bibliotheken weltweit befinden sich im Wandel. Der Trend der Nutzer<sup>1</sup>, Informationen immer häufiger zuerst, und teilweise sogar ausschließlich, im Internet zu suchen, erfordert Veränderungen in der Konzeption des bibliothekarischen Informationsdienstes. Um den Nutzer an seinem „point-of-need“ abzuholen, bieten viele Bibliotheken bereits digitalen Auskunftsdienst, häufig als Digital Reference Service bezeichnet, an. Dieser Konzeption des Informationsdienstes liegt die Zielsetzung zugrunde, den Nutzer dann und dort zu erreichen, wo er Hilfe benötigt. Zumeist erfolgt dieser digitale Auskunftsdienst allerdings institutionsbezogen von einzelnen Bibliotheken, die dadurch auf synergetische Effekte und Vorteile durch Zusammenarbeit verzichten. Abhilfe könnten Informationsverbünde schaffen, in denen mehrere Bibliotheken arbeitsteilig digitalen Auskunftsdienst anbieten.

Ziel dieser Arbeit ist es, die Entwicklung solcher Konsortien in den USA näher zu beleuchten. Zu diesem Zweck werden repräsentativ zwei innovative amerikanische<sup>2</sup> Projekte detailliert vorgestellt. Zusätzlich sollen Anregungen an das deutsche Bibliothekswesen zum Aufbau von kooperativen digitalen Auskunftsdiensten gegeben werden.

Grundlagen dieser Arbeit bilden sowohl die Forschungsliteratur zu diesem Thema als auch die Selbstdarstellungen von einzelnen Projekten im Internet.<sup>3</sup>

Bei der Analyse der Quellen wurde deutlich, dass praktische Projektberichte, Erfahrungsschilderungen und „state-of-the-art“-Beschreibungen einen hohen Anteil der Literatur ausmachen.<sup>4</sup> Ein deutlich kleinerer Teil der Publikationen beschäftigt sich mit der Beschreibung einzelner Technologien<sup>5</sup> oder der Diskussion über die Entwicklung von Standards und Evaluationskriterien<sup>6</sup>. Unumstritten ist, dass auf diesem Gebiet noch viel Forschungsarbeit geleistet werden muss. Diese Problematik

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit werden im Folgenden nur die maskulinen Formen der Begriffe verwendet.

<sup>2</sup> Im Kontext dieser Arbeit sind mit der Bezeichnung „amerikanisch“ ausschließlich die Vereinigten Staaten von Amerika gemeint.

<sup>3</sup> Bernie Sloan hat zum Thema Digital Reference Service eine umfassende Bibliographie erstellt. Siehe Sloan 2002a.

<sup>4</sup> U. a. Boyer 2001; Bushallow-Wilbur 1996; Diamond 2001; Garnsey 2000; Kibbee 2002.

<sup>5</sup> U. a. Ronan 2001; Meola 1999.

<sup>6</sup> U. a. Novotny 2001; Kasowitz 2000.



wurde u.a. auch schon von JoAnn Sears angesprochen: „Beyond the categories listed above, there seems to be little represented in the literature at this time, probably due to the relative newness of this technology to libraries.”<sup>7</sup> Theoretische Abhandlungen in diesem Bereich befassen sich nur selten mit einer differenzierten Analyse der Vor- und vor allem auch der Nachteile von Digital Reference Service. Traditionell wird der Einführung neuer Techniken oftmals mit euphorischer Begeisterung oder schroffer Ablehnung begegnet. Es entstand der Eindruck, dass das Phänomen digitaler Informationsdienst in den USA häufig unreflektiert ausschließlich positiv beurteilt wurde. Sicherlich ist dabei auch von Bedeutung, dass es sich beim Digital Reference Service um ein sehr junges Phänomen handelt und viele Bibliotheken noch mit dieser neuen Dienstleistung experimentieren. Vor- und Nachteile können noch nicht differenziert und tiefergehend analysiert oder belegt werden, da bis zum heutigen Zeitpunkt nur wenige konkrete und verifizierte Ergebnisse vorliegen. Selbst grundlegende Begrifflichkeiten sind noch nicht konventionalisiert. Die Verwendung vieler Synonyme und zuweilen sogar widersprüchlicher Definitionen von Digital Reference Service erschweren zudem die Strukturierung der Literatur und die Diskussion selbst.

Ausgehend von dieser Sachlage ergibt sich die Struktur der vorliegenden Arbeit. Einleitend werden aus den oben genannten Gründen Definitionen der wichtigsten Begriffe gegeben, die in diesem Kontext auftauchen (Kapitel 2). Das nächste Kapitel (Kapitel 3) ist den verschiedenen Formen des Digital Reference Service gewidmet. Unterscheidungskriterium ist hierbei der jeweilige Kommunikationskanal, über den die Vermittlung dieser Dienstleistung stattfindet. Anschließend werden Vor- und Nachteile des digitalen Informationsdienstes zusammenfassend dargestellt.

Nach dem theoretischen Teil wird im weiteren Verlauf der Arbeit die praktische Anwendung des digitalen Informationsdienstes diskutiert (Kapitel 4). Der Fokus dieses Teiles gilt den Digital Reference Konsortien als Weiterführung des digitalen Informationsdienstes einzelner Bibliotheken. Da mit dieser Form der Informationsvermittlung in den USA schon seit mehreren Jahren experimentiert wird, wird in den Kapiteln 4.3 und 4.4 ausschließlich auf die dortige Situation Bezug genommen. Ein kurzer Überblick über die historische Entwicklung von digitalen

---

<sup>7</sup> Sears 2001.

Informationsverbünden in den USA soll dabei als Hintergrund für die Einordnung der detaillierter vorgestellten Projekte dienen.

Um die verschiedenen Vorgehensweisen und Realisierungsmöglichkeiten zu verdeutlichen, wurden zwei sehr unterschiedliche Beispiele von Digital Reference Service Konsortien ausgewählt. QuestionPoint ist ein international ausgelegtes Projekt für den digitalen Informationsdienst. Es finden weder geographische noch typologische Einschränkungen hinsichtlich der beteiligten Bibliotheken statt, so dass eine weltweite Vernetzung jeglicher Bibliothekstypen erreicht werden kann. Durch die Zusammenarbeit der Library of Congress mit dem Unternehmen OCLC („Online Computer Library Center“) ist das Projekt schon jetzt weithin bekannt. Im Gegensatz dazu steht das Ready For Reference Projekt des Alliance Library Systems in Illinois. Mit nur acht Mitgliederbibliotheken aus dem akademischen Umfeld findet der kooperative digitale Informationsdienst in gänzlich anderen Dimensionen statt.

Der letzte Teil dieser Arbeit ist dem Blick nach vorn gewidmet (Kapitel 5). Es werden grundsätzliche Vorüberlegungen hinsichtlich des Aufbaus von Digital Reference Konsortien in Deutschland angestellt. Abgeleitet werden diese aus den amerikanischen Erfahrungen, die bis zum jetzigen Zeitpunkt gemacht worden sind. Hierzu ist es unerlässlich, strukturelle Überlegungen hinsichtlich der Entwicklung eines solchen Projektes anzustellen. Zusätzlich werden durch mehrere Checklisten Anregungen für das organisatorische Vorgehen bei der Realisierung eines derartigen Konzeptes gegeben, die zum Gelingen des Projektes beitragen sollen.

## 2 DEFINITIONEN

Zu Beginn ist es nötig, die dieser Arbeit zugrunde liegenden Begrifflichkeiten aus dem Bereich des bibliothekarischen Informationsdienstes zu klären. Da der bibliothekarische Informationsdienst schon mehrfach hinreichend definiert worden ist,<sup>8</sup> genügt es an dieser Stelle, nur kurz die verschiedenen Formen zu erwähnen, auf die zu einem späteren Zeitpunkt in dieser Arbeit zurückgegriffen wird. Es muss allerdings besonders große Sorgfalt bei der Definition des Digital Reference Service aufgewendet werden, der im Mittelpunkt dieser Arbeit steht. Wie bereits in der Einleitung erwähnt, kursieren zur Zeit noch verschiedene Auslegungen dieses Begriffes und zudem mehrere Synonyme, so dass eine möglichst präzise Klärung stattfinden soll. Abschließend muss noch kurz der Begriff des Informationsverbundes erläutert werden, auf dem der zweite Teil dieser Arbeit basiert (Kapitel 4 und 5).

### 2.1 Bibliothekarischer Informationsdienst

Der Informationsdienst nimmt eine zentrale Stellung in den Bibliotheken ein. Er ist ein wesentlicher Bestandteil der Kommunikation mit dem Nutzer und erfüllt eine der Grundfunktionen von Bibliotheken: die Vermittlung von Informationen und damit die Befriedigung der Informationsbedürfnisse ihrer Nutzer. Sowohl die Beantwortung von Auskunftsfragen als auch Hilfe zur Selbsthilfe gehören zu den Aufgaben eines Auskunftsbibliothekars. An den bibliothekarischen Informationsdienst stellen Bibliothekare und Nutzer gleichermaßen hohe Ansprüche: Die Informationen sollen „aktuell, korrekt, eindeutig (evtl. mit Klärung von Widersprüchlichkeiten), zuverlässig, objektiv und überprüfbar sein“<sup>9</sup>.

Der bibliothekarische Informationsdienst gliedert sich in sechs verschiedene Formen.

Der **passive** Informationsdienst, auch Pull-Dienst genannt, gehört heute zum Grunddienstleistungsangebot fast jeder Bibliothek. Die Bibliothek reagiert hierbei auf den konkreten Informationsbedarf eines Nutzers. Dieser muss allerdings eigenständig die Initiative ergreifen, indem er den Bibliothekar anspricht, sein Informationsdefizit artikuliert und so auf seine Bedürfnisse aufmerksam macht. Die Grundlagen für die

---

<sup>8</sup> Der Definition vom bibliothekarischen Informationsdienst in dieser Arbeit liegen drei Werke zugrunde: Hoffmann 2000, Lewe 1999 und Rösch 2001.

<sup>9</sup> Hoffmann 2000, S. 11.

Beantwortung der Fragen bilden der örtliche Informationsbestand sowie Datenbanken und häufig auch Quellen im Internet. Es werden vier Formen des passiven Informationsdienstes unterschieden: Neben der bibliographischen Auskunft und der Sachauskunft umfasst der passive Informationsdienst außerdem die Orientierungsauskunft, bei der Fragen nach Räumlichkeiten, Einrichtungen und Dienstleistungen der Bibliothek beantwortet werden. Die vierte Form des passiven Informationsdienstes ist die vermittelnde Auskunft. Fragen, die mit den Mitteln der eigenen Bibliothek nicht beantwortet werden können, werden an andere Institutionen weitergeleitet, oder die Antworten werden im Auftrag des Nutzers aus externen Quellen beschafft. Auch Dokumentlieferdienste werden häufig zur vermittelnden Auskunft gezählt.

Der **aktive** Informationsdienst, auch Push-Dienst genannt, wird häufiger in öffentlichen als in wissenschaftlichen Bibliotheken angeboten. Ziel ist es, Informationsbedürfnisse der Nutzer zu antizipieren und aus eigener Initiative Informationen zusammenzustellen. Diese Informationen werden durch sachkundige Bibliothekare aufbereitet und dem Nutzer präsentiert. Das kann in Form von Zeitungsausschnittsammlungen, Neuerwerbungslisten, themenbezogenen Bibliographien oder Auswahlverzeichnissen geschehen. Auch Projekte wie virtuelle Fachbibliotheken und Profildienste (Selective-Dissemination-of-Information- (SDI-) oder Current-Awareness-Dienste) werden diesem Bereich zugeordnet.

Der **funktionale** Informationsdienst wird selten von Bibliotheken angeboten. Es handelt sich hierbei um eine Erweiterung des Informationsdienstes über die Grundtätigkeiten hinaus. Neben der Recherche und der Zusammenstellung der Informationen werden je nach Bedarf und Wunsch des Nutzers die einzelnen Quellen zusätzlich strukturiert und verdichtet, zuweilen sogar übersetzt oder bewertet. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von „value-added information services“, den so genannten Mehrwertdiensten. Institutionen, die diese Dienstleistung anbieten, sind vor allem Unternehmensberatungen und Informationsvermittlungsstellen, die in der Regel kommerziell ausgerichtet sind.

Der Bereich der **Benutzerschulung** enthält sämtliche Tätigkeiten, die dem Nutzer Informations- und Medienkompetenz vermitteln sollen. Neben methodischen Kenntnissen soll auch der kritische Umgang mit Informationen gefördert werden. Um diese Ziele zu erreichen, werden Bibliotheksführungen, schriftliche Orientierungshilfen und

Handreichungen, Filme, virtuelle Rundgänge und Kursangebote eingesetzt. Die Benutzerschulung nimmt einen immer höheren Stellenwert in Bibliotheken ein. Da die Informationsflut Nutzer vor die Aufgabe stellt, strukturiert zu recherchieren und gezielt Informationen zu selektieren, ist es unbedingt erforderlich, ihnen Hilfestellung zu geben und die notwendigen Kompetenzen zu vermitteln. Eine schöne Parabel, die unterstreicht, welchen enorm wichtigen Stellenwert die Benutzerschulung im Informationsdienst besitzt, hat schon Kelly Broughton formuliert:

Providing users with access to remotely available electronic resources without providing assistance and instruction on how to use them is like telling them which airport they are scheduled to depart from, but not giving them a flight number, airline, or gate number. They might be able to figure it out eventually, if they know their destination and approximate departure time, but only after considerable effort and frustration.<sup>10</sup>

Der **indirekte** Informationsdienst beinhaltet all jene Tätigkeiten, die für den reibungslosen Ablauf des Informationsdienstes in einer Bibliothek nötig sind. Er umfasst sämtliche Aufgaben, welche die Funktionsfähigkeit und Qualität dieser Dienstleistung garantieren und auf Dauer sicherstellen sollen. Dazu gehören Arbeitsfelder wie Bedarfsermittlung, Konzeption und Evaluation des Informationsdienstes sowie die gesamte Organisation der Informationsmittel im Bibliotheksbestand. Außerdem zählen Marketing, interne und externe Kooperationsbeziehungen und Mitarbeiterschulungen zum indirekten Informationsdienst.

Überdies gibt es noch **Sonderformen** des bibliothekarischen Informationsdienstes, die nur kurz erwähnt werden sollen. Diese Kategorie umfasst zusätzliche Serviceangebote, wie z.B. Verbraucherinformationen und Informationen zu lokalen Fragestellungen (Regionalinformationen). Die soziale Bibliotheksarbeit und die Kooperation mit anderen Einrichtungen, wie z.B. dem Arbeitsamt, einer Stellenbörse oder der Volkshochschule, werden ebenfalls hierzu gerechnet.

---

<sup>10</sup> Broughton 2001.

## 2.2 Digital Reference Service

Während hinsichtlich der Definition des bibliothekarischen Informationsdienstes wenig Unklarheit herrscht, existieren dagegen diverse Auslegungen des Begriffes Digital Reference Service. Ursächlich dafür ist sicherlich zu einem großen Teil, wie schon in der Einleitung angesprochen, dass es sich um ein sehr junges Phänomen handelt. Die Evolution des Digital Reference Service ist noch längst nicht abgeschlossen und jede weitere Entwicklung wird sich gleichzeitig in der Definition niederschlagen. Neben den inkongruenten Definitionen erschwert die hohe Zahl von Synonymen die Sichtung und Strukturierung der Literatur zusätzlich. Auch die Diskussion über das Phänomen Digital Reference Service gestaltet sich dadurch schwierig, denn noch hat sich keines der Synonyme, wie z.B. online, remote, virtual, electronic oder e-reference, als absolute Vorzugsbenennung herauskristallisiert oder die anderen Benennungen verdrängt. Auch werden häufig Bezeichnungen wie AskA-Service oder Question-and-Answer-Service verwendet.

Um einen kurzen Überblick über die Spannbreite und Vielfältigkeit der Interpretationen dieses Begriffes zu geben, werden hier im Folgenden einige heterogene Definitionen zusammengestellt.

Die am allgemeinsten gehaltene Definition ist bei Joann M. Wasik zu finden: Sie definiert Digital Reference Service als einen Dienst, der dem Nutzer Fachwissen und Informationen über das Internet vermittelt.<sup>11</sup> Eine andere Perspektive, aber ebenso allgemein formuliert, bieten Charles R. McClure und R. David Lankes: Sie verstehen Digital Reference Service als „human-intermediated assistance offered to users through the Internet“<sup>12</sup>. Neben diesen sehr generell gehaltenen Aussagen existieren auch sehr enge Definitionen von Digital Reference Service: Alice K. Kawakami grenzt den digitalen Informationsdienst auf „real-time chat“ und „collaborative browsing“ ein.<sup>13</sup> Diese ausgewählten Beispiele verdeutlichen die Unsicherheit der Fachwelt hinsichtlich dieser neuen Dienstleistung. Noch enthält fast jede Publikation zu diesem Thema ein Kapitel, in dem Digital Reference Service für die Zwecke der Arbeit neu definiert wird.

---

<sup>11</sup> Vgl. Wasik 2000.

<sup>12</sup> Zit. n. Gross 2001.

<sup>13</sup> Vgl. Kawakami 2002, S. 28.

Diese Arbeit stützt sich im wesentlichen auf die Definition von Joseph Janes, David Carter und Patricia Memmott. Sie definieren Digital Reference Service als „a mechanism by which people can submit their questions and have them answered by a library staff member through some electronic means (e-mail, chat, Web forms, etc.), not in person or over the phone“<sup>14</sup>. Zusätzlich werden in dieser Arbeit unterstützende Formen des Informationsdienstes wie Linksammlungen, Frequently-Asked-Questions-Listen (FAQs genannt) und Archive mit eingeschlossen.

## 2.3 Informationsverbund

Ein Informationsverbund besteht aus mehreren Institutionen, die sich zusammengeschlossen haben, um kooperativ die Aufgabe der Informationsversorgung aller Bürger ihres Einzugsbereiches zu erfüllen. Gemeinsam wird erreicht, was einzelne Bibliotheken nicht leisten können, da durch die Zusammenarbeit Ressourcen und Arbeit geteilt und damit Kosten verringert werden. Die American Library Association (ALA) hat kooperativen Informationsdienst wie folgt definiert:

Cooperative reference service extends a library's information service capability through interaction with other libraries or information centers. It is a process through which information assistance is provided, at least in part, by referring the user or the user's question to library / information personnel at another institution according to a system of formally established protocols.<sup>15</sup>

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, alle Tätigkeiten, die in Bibliotheken arbeitsteilig vorgenommen werden können und Teil des bibliothekarischen Informationsdienstes sind, auch im Informationsverbund durchzuführen. Dies betrifft sowohl die Bereiche des passiven (Auskunftsdienst per E-Mail, Web-Formular, Chat oder Video Conferencing) als auch die des aktiven Informationsdienstes (Archive, FAQs, Erschließung von Internetquellen in Linksammlungen).

Es gibt Verbünde, die sich nur auf einen Bereich dieser Tätigkeiten beschränkt haben. Andere hingegen versuchen, sämtliche Arbeitsfelder abzudecken und sich gegenseitig in möglichst vielen Bereichen zu unterstützen. Des Weiteren lassen sich Unterschiede in der Konzeption von Informationsverbünden feststellen: Während einige Verbünde auf freiwilligen Leistungen basieren, müssen sich die Mitglieder in

---

<sup>14</sup> Janes 1999, S. 146.

<sup>15</sup> Zit. n. Bopp 2001, S. 16.

anderen Informationsverbünden zu bestimmten Konditionen verpflichten, z.B. zu einer festgelegten Anzahl zu erstellender Datensätze oder zu einem bestimmten Stundenkontingent im Informationsdienst.

Auch hinsichtlich der Struktur eines Informationsverbundes kann eine Differenzierung stattfinden. Neben einer geographischen Eingrenzung der Verbundteilnehmer, z.B. auf die lokale oder regionale Ebene, existieren Beschränkungen typologischer und inhaltlicher Art (siehe Kapitel 5.1).

Eine historische Vorform eines Informationsverbundes sind Mailinglisten, in denen sich Bibliothekare untereinander austauschen und Ratschläge geben können. Da Mailinglisten jedoch selten strukturiert sind und auf der freiwilligen Beantwortung von Fragen basieren, kann in diesem Zusammenhang nicht von einem organisierten Informationsverbund gesprochen werden. Auch bei Projekten, die die kooperative Erschließung von Internetquellen in Linksammlungen zum Ziel haben, handelt es sich um Vorstufen eines Informationsverbundes.<sup>16</sup> Sowohl bei Mailinglisten als auch bei der Erstellung von Linksammlungen findet jedoch keine direkte Kommunikation mit dem Nutzer statt. Die Form des Informationsverbundes, die den digitalen Auskunftsdienst in ihr Dienstleistungsangebot integriert, befindet sich noch in der Entwicklungsphase.

Im Folgenden wird für den Informationsverbund der Begriff des Digital Reference Konsortiums eingeführt. Dieser ist in Deutschland bislang vorwiegend aus dem ökonomischen Kontext der gemeinschaftlichen Erwerbung von Datenbank-Lizenzen bekannt, dennoch lässt sich diese Bezeichnung ebenso im Rahmen des Informationsdienstes anwenden. Ein Konsortium bezeichnet einen engen Zusammenschluss von Institutionen, der durch einen Gesellschaftsvertrag geregelt ist. „Durch den Gesellschaftsvertrag verpflichten sich die Gesellschafter gegenseitig, die Erreichung eines gemeinsamen Zwecks in der durch den Vertrag bestimmten Weise zu fördern, insbesondere die vereinbarten Beiträge zu leisten.“<sup>17</sup> Es besteht also ein struktureller und organisatorischer Rahmen, innerhalb dessen die Bibliotheken Mitglieder mit festgelegten Rechten und Pflichten sind. Der Begriff des Digital Reference Konsortiums bezieht sich dementsprechend auf einen Verbund von Bibliotheken, die sich hauptsächlich zwecks eines kooperativen digitalen Auskunftsdienstes zusammengeschlossen haben. Grundlegend für die Anwendung

---

<sup>16</sup> Speziell auf diese beiden Formen der Kooperation wird in Kapitel 4.2 näher eingegangen.



dieser Bezeichnung für einen Informationsverbund ist demnach eine strukturierte Organisation und erkennbare Planung eines solchen Zusammenschlusses.

---

<sup>17</sup> Zit. n. Wiesner 2002, S. 12.

### **3 DIGITAL REFERENCE SERVICE**

#### **3.1 Entwicklung des Digital Reference Service**

Seinen Ursprung hat der bibliothekarische Auskunftsdienst in der Mitte des 19. Jahrhunderts, da die durch Alphabetisierung und Politisierung stark zunehmende Leserschaft in Bibliotheken dies erforderlich machte.<sup>18</sup> Fast ein Jahrhundert lang verlief der Informationsdienst dann jedoch immer nach dem selben Muster: Der Nutzer konnte sein Informationsbedürfnis nur vor Ort in der Bibliothek befriedigen, indem er seine Frage formulierte und sie an einen zur Verfügung stehenden Auskunftsbibliothekar richtete.

Der Informationsdienst war in die jeweilige Bibliothek integriert und konnte nur dort stattfinden. Diese strikte Abhängigkeit des Nutzers von der geographischen Lage der Bibliothek wurde erstmals abgeschwächt durch den Einzug des Telefons in die bibliothekarische Auskunft Mitte des 20. Jahrhunderts. Auch konnten schon seit den Anfängen des bibliothekarischen Auskunftsdienstes per Brief Anfragen an die Bibliothek gestellt werden, jedoch verhinderten die Nachteile dieses Kommunikationskanals, wie z.B. die zeitliche Verzögerung und die mit dem Transport der Daten verbundenen Kosten, eine Konjunktur dieser Form des Informationsdienstes.

Zu einer völligen geographischen Unabhängigkeit der Nutzer von der Position der Bibliothek kam es erst mit der Entwicklung des Internets. Die neuen Technologien ermöglichten erstmals die Informationsversorgung der Nutzer außerhalb der Bibliotheken in größerem Umfang. Der digitale Informationsdienst, also die Vermittlung von Informationen durch das Medium Internet, erhielt Einzug in die Bibliotheken.

Allerdings war die Akzeptanz dieser Dienstleistung durch die Nutzer vorerst noch sehr gering. Bis zu dem Zeitpunkt, an dem das Medium Internet als neuer Kommunikationskanal im Alltag von großen Teilen der Bevölkerung angenommen wurde, sollten noch Jahre vergehen, denn diese Entwicklung setzte die allgemeine Akzeptanz sowie eine Standardisierung der neuen Computertechnologien voraus. Mit der Entwicklung des „World Wide Web“ (WWW) 1995 und dem damit

verbundenen Einzug der neuen Netzstrukturen in die privaten Haushalte fand ein regelrechter Boom statt, der das Internet zu einer weltweiten Kommunikationsplattform werden ließ.<sup>19</sup> Erst seitdem der Umgang mit dem Internet und der E-Mail-Technologie nicht mehr nur den Wissenschaftlern und technisch besonders versierten Computerexperten vorbehalten ist, befindet sich der digitale Informationsdienst im Aufschwung.

Mit den neuen Netzstrukturen fand gleichzeitig ein Paradigmenwechsel in Bibliotheken statt. Ein Schlagwort dieser Bewegung ist „access versus holding“. Weniger wichtig ist hierbei der tatsächliche Bestand einer Bibliothek, so lange die benötigten Informationen auch auf elektronischem Wege zur Verfügung stehen.

Im Laufe dieser Entwicklung wandelte sich das Selbstverständnis der Bibliothekare noch einmal, weg von sogenannten „access providers“, also Zugangsbereitern zu Informationen, hin zu sogenannten „content providers“, also Informationsvermittlern. Die Bibliothek als reine „teaching library“ hat nun endgültig ausgedient und muss mehr den Charakter einer dienstleistungsorientierten Informationsvermittlungsstelle annehmen. Dies ist erforderlich, um die mit dem Einzug der neuen Medien in die Bibliotheken gestiegenen Erwartungen der Nutzer zu erfüllen und sich gleichzeitig dem veränderten Nutzerverhalten anzupassen. Statt Recherchen in Auftrag zu geben, werden Nutzer nun selbst aktiv. Die Zahl der Endnutzerrecherchen explodiert und resultiert in einer deutlichen Abnahme der reinen Faktenfragen (auch Ready-Reference-Fragen genannt, sofern sie schnell zu beantworten sind) im Informationsdienst. Gleichzeitig muss jedoch der Bereich der Benutzerschulung ausgedehnt werden, da vielen Nutzern der Umgang mit den elektronischen Ressourcen noch nicht vertraut ist. Heute recherchieren Nutzer täglich im Internet und in Datenbanken und greifen seltener, manchmal sogar überhaupt nicht mehr, auf gedruckte Quellen zurück. Nutzer, die eigenständig außerhalb der Bibliothek das Internet auf der Suche nach Informationen durchkämmen, nehmen immer häufiger digitale Informationsdienste in Anspruch. Größtenteils führen Kriterien wie Bequemlichkeit, Schnelligkeit und Anonymität zur Wahl eines solchen Angebotes. Nutzer müssen ihren Computer nicht verlassen, sie erhalten ihre Antworten binnen weniger Stunden oder Tage, bei Chat-Diensten sogar binnen weniger Minuten, und selbst unangenehme oder peinliche Fragen können ohne Scham gestellt werden.

---

<sup>18</sup> Zu diesem Thema siehe auch Peterson 2000.

<sup>19</sup> Vgl. Straw 2001, S. 8.

Nicht-bibliothekarische Informationsdienstleister haben dieses Nutzerverhalten früh erkannt und die neuen Anforderungen schnell umgesetzt, während Bibliotheken sich nur langsam den veränderten Umständen anpassen. Jedoch besteht auch für die langsame Bibliothekswelt noch Hoffnung: Eine Umfrage von CNN.com zeigt, dass 90% der Befragten von einem nicht-bibliothekarischen Angebot zu einem digitalen Informationsdienst ihrer Bibliothek wechseln würden.<sup>20</sup>

Aber nicht nur die Erwartungen und Vorstellungen der Nutzer, auch die der Bibliothekare selbst haben sich gewandelt:

By the beginning of the first decade of the new millennium there is no going back - reference departments are now transformed and sometimes reorganized, digital resources and related digital reference services are the rule, and the expectations of patrons and library staff continue to grow.<sup>21</sup>

Aus einer Studie von Joseph Janes geht außerdem hervor, dass Auskunftsbibliothekare in der heutigen Zeit diverse Veränderungen ihres Berufsbildes sehen. Generell seien komplexere Fragestellungen vonseiten der Nutzer zu beobachten, gekoppelt mit einem größeren Gefühl des Drucks bzw. Stresses sowie der Einschätzung, das Auskunftspersonal heute mehr wissen müsse als je zuvor.<sup>22</sup> Dennoch wird Digital Reference Service von den amerikanischen Bibliothekaren überwiegend positiv eingeschätzt, als leichter zugänglich, effektiver, interessanter und „more fun“.<sup>23</sup> Als am schwierigsten zu beantworten gelten sehr persönliche oder private Fragen, Fragen von Kindern und sogenannte „research questions“, also umfangreichere und detailliertere Recherchefragen, die einen höheren Zeitaufwand beanspruchen. Dies deckt sich mit Erfahrungen aus anderen Projektberichten.

Um sich gegenüber den nicht-bibliothekarischen Anbietern von digitalen Informationsdiensten behaupten zu können, müssen Bibliotheken den Bedürfnissen der Nutzer gerecht werden. Ziel darf es nicht mehr nur sein, Nutzer mit Metadaten und Hinweisen auf geeignete Informationsquellen zu versorgen. Die Bibliothekare haben vielmehr die Aufgabe, auch direkt Zielinformationen weiterzugeben, um ihre Nutzer zufrieden zu stellen. Der Nutzer muss, wie schon in der Einleitung angedeutet, an seinem „point-of-need“ abgeholt werden, und dies gilt auch, oder vielleicht sogar besonders, im Kontext des Internets. Anne G. Lipow fordert von

---

<sup>20</sup> Zit. n. Kresh 2002.

<sup>21</sup> Tenopir 2002, S. 265.

<sup>22</sup> Vgl. Janes 2002, S. 550.

Bibliotheken deshalb eine neue Sichtweise: „Rather than thinking of our users as remote, we should instead recognise that it is we who are remote from our users. We need to change how we do business in such a way as to get us back together.“<sup>24</sup> Digital Reference Service muss Grundbestandteil des Informationsdienstes in den Bibliotheken der Zukunft sein.

Dieser theoretische Hintergrund über die historische Entwicklung von Digital Reference Service soll nun mit einigen Beispielen aus der Praxis belegt werden.<sup>25</sup>

In den USA boten schon in den Achtzigerjahren des 20. Jahrhunderts erste Bibliotheken, zumeist aus dem akademischen Umfeld, Informationsdienst per E-Mail an. So experimentierten bereits 1984 verschiedene Technik- und Medizinbibliotheken mit der Auskunft über den neuen Kommunikationskanal E-Mail (z.B. die „Himmelfarb Health Sciences Library“ der University of Washington<sup>26</sup> oder die „Health Sciences and Human Services Library“ der University of Maryland in Baltimore<sup>27</sup>).<sup>28</sup> Jedoch nahmen die Nutzer diese neuen Dienste vorerst nur in geringem Umfang in Anspruch.

In Deutschland verhinderte zu diesem Zeitpunkt noch eine zu große Skepsis und Unsicherheit gegenüber diesem neuen Dienstleistungsangebot die Entwicklung ähnlicher Projekte. So blieben die amerikanischen Bibliotheken im folgenden Jahrzehnt weiterhin Vorreiter in der Erweiterung ihrer digitalen Informationsdienste: Nachdem 1992 „AskERIC“<sup>29</sup>, eine Initiative der „National Library of Education“, ins Leben gerufen worden war, nahm 1995 die „Internet Public Library“ (IPL)<sup>30</sup> ihren Betrieb auf. Während in den USA nun schon mehrere Projekte entstanden waren, zögerten deutsche Bibliotheken selbst noch in dieser Phase. In den USA ging die Entwicklung jedoch stetig voran: 1997 mit dem „Virtual Reference Desk“-Projekt

---

<sup>23</sup> Vgl. Janes 2002, S. 557.

<sup>24</sup> Lipow 1999.

<sup>25</sup> Einen Überblick über digitale Informationsdienste besonders im englischsprachigen Raum bietet das ELITE Projekt der University of Leicester, Großbritannien. Siehe ELITE Homepage.

<sup>26</sup> Für nähere Informationen siehe Himmelfarb Health Sciences Library Washington Homepage.

<sup>27</sup> Für nähere Informationen siehe Health Sciences Library Maryland Homepage.

<sup>28</sup> Vgl. Wasik 2000.

<sup>29</sup> Für nähere Informationen siehe AskERIC Homepage.

<sup>30</sup> Die IPL wird von Freiwilligen betreut und angehende Bibliothekare der University of Michigan School of Information lernen hier den praktischen Umgang mit Auskunftsfragen, indem sie selbst Anfragen bearbeiten. Für nähere Informationen siehe IPL Homepage.

(VRD)<sup>31</sup> und im Jahr 2000 mit dem „Collaborative Digital Reference Service“ (CDRS)<sup>32 33</sup>.

Neben der Einrichtung jährlicher, eigenständiger Konferenzen, die sich nur mit Themen rund um Digital Reference Service befassen, sprechen auch die folgenden Zahlen für sich: Bei einer Erhebung über die Webangebote von Mitgliederbibliotheken der „Association of Research Libraries“ (ARL) fand Kristine K. Stacey-Bates heraus, dass 92,7 % der 110 untersuchten Bibliotheken einen E-Mail-Auskunftsdienst anboten.<sup>34</sup> Laut Steve Coffman gibt es 2002 sogar schon über 1.000 Bibliotheken in den USA, die digitale Informationsdienste bereitstellen, viele als Mitglieder von Verbünden oder Konsortien.<sup>35</sup> Weitere Umfragen und Statistiken zu diesem Thema sind u.a. bei Molly M. Moss, Carroll Botts oder Carol Tenopir zu finden.<sup>36</sup>

Auch in mehreren Ländern des europäischen Auslands existieren mittlerweile Projekte dieser Art: so z.B. seit 1999 der Dienst „Tietopalvelu“ in Finnland<sup>37</sup>. 22 dänische Bibliotheken bieten seit dem 01.10.1999 digitalen Informationsdienst in einem Konsortium an<sup>38</sup>, ebenso wie 28 schwedische Bibliotheken<sup>39</sup>. Bei allen genannten Projekten handelt es sich um Zusammenschlüsse öffentlicher Bibliotheken, die das Ziel haben, nationale Informationsdienste bereitzustellen.

Heute bietet auch die Mehrzahl der deutschen Bibliotheken digitalen Informationsdienst der verschiedenen Formen an, jedoch hat sich, wie schon in der Einleitung erwähnt, noch kein strukturierter Informationsverbund bilden oder auf Dauer behaupten können.

---

<sup>31</sup> Dieses Projekt wurde sogar vom „White House Office of Science and Technology“ subventioniert. Für nähere Informationen siehe VRD Homepage.

<sup>32</sup> Seit Juni 2002 in den Dienst „QuestionPoint“ übergegangen (Kapitel 4.4.1).

<sup>33</sup> Zu diesem Absatz: vgl. Stahl 2001, S. 26f.

<sup>34</sup> Vgl. Stacey-Bates 2000, S. 71.

<sup>35</sup> Zit. n. Hattery 2002, S. 1.

<sup>36</sup> Siehe Moss 1997; Botts 1999; Tenopir 2002.

<sup>37</sup> Für nähere Informationen siehe Tietopalvelu Homepage.

<sup>38</sup> Für nähere Informationen siehe BiblioteksVagten Homepage.

<sup>39</sup> Für nähere Informationen siehe Fråga Biblioteket Homepage.

### **3.2 Formen des Digital Reference Service**

Im Folgenden sollen die unterschiedlichen Formen des Digital Reference Service erläutert werden. Der Kommunikationskanal, der jeweils für die Vermittlung der Informationen verwendet wird, ist hierbei entscheidend für die Differenzierung. Die eruierten Formen werden anschließend nach verschiedenen Kriterien gegliedert. Erstes Ordnungskriterium ist die zeitliche Einordnung des Kontaktes zwischen Nutzer und Bibliothekar.

Der asynchrone Informationsdienst läuft zeitversetzt ab, d.h. Sender und Empfänger kommunizieren nicht in Echtzeit miteinander. Dieser Kategorie des Informationsdienstes gehören neben dem Kontakt per Brief und Fax auch die digitalen Dienste per E-Mail und Web-Formular an. Die beiden letztgenannten sind die einfachsten und am häufigsten gebrauchten Formen des digitalen Informationsdienstes.

Im Gegensatz dazu kommunizieren Sender und Empfänger während des synchronen Informationsdienstes zur selben Zeit miteinander, der Dialog zwischen Nutzer und Bibliothekar wird also in Echtzeit geführt. Dies ist sowohl beim traditionellen Informationsdienst in der Bibliothek, dem „face-to-face“-Auskunftsinterview, als auch beim digitalen Informationsdienst per Chat oder per Video Conferencing der Fall.

Die dritte Kategorie befasst sich mit Formen des digitalen Informationsdienstes, bei denen kein direkter Kontakt zwischen Nutzer und Bibliothekar stattfindet. Archive, FAQs und Linksammlungen werden zusätzlich zu anderen Formen des Informationsdienstes gebraucht und dienen den Bibliothekaren als Unterstützung bei der Beantwortung von Fragen sowie den Nutzern als eine erste Informationsquelle und Anlaufstelle.

Das zweite Ordnungskriterium orientiert sich an der historischen Entwicklung der verschiedenen Kommunikationsformen. Innerhalb dieser drei Kategorien werden zeitlich gesehen ältere Formen der Kommunikation daher zuerst beschrieben und dann, evolutionären Grundsätzen folgend, daraus entstandene neuere Formen erfasst.

Die einzelnen Begriffe werden zuerst kurz definiert und ihre Funktions- und Arbeitsweisen dargestellt. Anhand von Beispielen sollen anschließend ihre heutigen

Einsatzbereiche skizziert werden. Zuletzt werden Vor- und Nachteile und Spezifika der einzelnen Kommunikationskanäle diskutiert.

### **3.2.1 Asynchrone Formen**

#### **3.2.1.1 E-Mail**

Der digitale Informationsdienst per E-Mail ist die Urform des Digital Reference Service. Schon Mitte der achtzigerjahre des 20. Jahrhunderts boten erste Bibliotheken diese Form der Kommunikation an. Jedoch brachte erst das WWW 1995 den erhofften Erfolg bei den Nutzern (siehe Kapitel 3.1). Die Standardisierung der Technologien sowie die zunehmende benutzerfreundliche Gestaltung der jeweiligen Programmoberflächen ließen die Kommunikation per E-Mail rasch zu einer inzwischen alltäglichen Form der Interaktion werden: „E-Mail is emerging as the communications tool of choice; more than 300 million emails are sent each day in the United States alone.“<sup>40</sup> Mittlerweile hat sich die Technik des „E-Mailens“ auch im Informationsdienst als eigenständiger Kommunikationskanal etabliert und als Standard durchgesetzt.

Im Unterschied zum traditionellen Informationsdienst in der Bibliothek wird das Auskunftsgespräch beim Informationsdienst per E-Mail schriftlich geführt. Voraussetzungen für die Kommunikation zwischen Nutzer und Bibliothekar sind ein Internetanschluss und eine E-Mailadresse auf beiden Seiten. Je nach Internetanbieter kann die Übermittlung der Nachrichten bis zu mehreren Minuten dauern, der Kontakt zwischen den Beteiligten findet demnach asynchron, d.h. zeitversetzt, statt.<sup>41</sup>

Schon 1996 wurde eine Untersuchung durchgeführt, deren Ergebnisse Hinweise auf die optimale Durchführung eines Auskunftsgesprächs per E-Mail geben.<sup>42</sup> Am geeignetsten für die E-Mail-Umgebung hat sich die sogenannte „systematische“ Herangehensweise herausgestellt: Laut Eileen G. Abels existieren drei (optional vier) Phasen im E-Mail-Auskunftsprozess: Dabei wird die unstrukturierte Frage des Nutzers („introduction and problem statement“) erwidert mit einer Zusammenfassung

---

<sup>40</sup> Kresh 2000.

<sup>41</sup> Vgl. Meola 1999, S. 32.

<sup>42</sup> Siehe Abels 1996.



der Problematik durch den Auskunftsbibliothekar („summary“). Je nach Bedarf geht dieser Zusammenfassung eine optionale Phase voraus, in der diverse Unklarheiten bezüglich des Informationsbedarfes abgeklärt werden. Dies geschieht mit Hilfe einer E-Mail des Bibliothekars, in der die wichtigsten Fragen des Auskunftsvideos strukturiert abgefragt werden („question negotiation“). Nach der eigentlichen Recherche, die nicht direkt zum Auskunftsvideo gehört, folgt dann als letzter Schritt die Ergebnispräsentation mit eventueller Bitte an den Nutzer, ein Feedback ob der Relevanz der präsentierten Informationen zu geben („feedback to client“).<sup>43</sup>

Es gibt unzählige Beispiele der Anwendung dieser Art des digitalen Informationsdienstes. Auch in Deutschland bietet mittlerweile der überwiegende Teil aller größeren Bibliotheken diese Dienstleistung an.

Vorteile der Durchführung des Informationsdienstes über diesen Kommunikationskanal sind aus Nutzersicht vor allem die örtliche und zeitliche Unabhängigkeit von der Bibliothek<sup>44</sup> und deren Öffnungszeiten. Der Nutzer hat die Möglichkeit, sein Informationsdefizit in dem Augenblick zu formulieren, in dem er sich dessen bewusst wird. Zudem muss er hierzu den PC, an dem er arbeitet, nicht verlassen. Sofern ein Internetanschluss vorhanden ist, kann er seine Frage so direkt von seinem Arbeitsplatz aus stellen. Auch der Kostenfaktor spielt in diesem Zusammenhang eine Rolle: Es ist keine bestimmte Software auf Nutzerseite erforderlich und Gebühren für Ferngespräche oder gar Auslandstelefonate oder Fahrtkosten zur Bibliothek entfallen. Ausschließlich der mittlerweile recht kostengünstige Internetanschluss ist erforderlich für den Informationsdienst per E-Mail.

Hinzu kommen Vorteile psychologischer Art: Oft erscheint die Kommunikation per E-Mail weniger formell, eventuelle Hemmschwellen können so leichter überwunden werden. Unsichere, schüchterne Nutzer suchen die Anonymität des Mediums Internet, um die ihnen unangenehme direkte „face-to-face“-Kommunikation zu vermeiden. Peinliche Fragen können gleichfalls so leichter gestellt werden. Auch bestimmte andere Nutzergruppen können vom Auskunftsvideo per E-Mail profitieren: So haben ausländische Nutzer hierdurch die Möglichkeit, ihre Informationsdefizite schriftlich zu formulieren, was normalerweise in einer fremden Sprache weniger Schwierigkeiten bereitet als die mündliche Kommunikation mit

---

<sup>43</sup> Vgl. Abels 1996, S. 354.

einem Gegenüber. Sprachbarrieren können leichter überwunden werden, da sich die Nutzer Zeit für die Formulierung nehmen können und nicht unter sofortigem Zugzwang stehen, wie das in einer Unterhaltung zumeist der Fall ist. Allerdings zeigen die vielen Grammatik- und Rechtschreibfehler in den Nutzerfragen, dass dieser Vorteil häufig nicht ausgeschöpft wird.<sup>45</sup> Vorteile haben ebenso immobile Nutzer: Behinderte und Senioren können ebenfalls auf die Angebote der Bibliothek zugreifen, wobei ein Minimum an Medien- und Internetkompetenz dafür Voraussetzung ist. Gerade im Zusammenhang mit der Evolution des Fernstudiums als anerkannte Form der universitären Ausbildung wird ein weiterer Vorteil sichtbar: hinsichtlich der Anbindung der Fernstudierenden an die Universität wirkt sich diese Entwicklung ebenfalls sehr positiv aus.<sup>46</sup>

Aber nicht nur die Nutzer profitieren vom Auskunftsdienst per E-Mail. Es ergeben sich durchaus auch Vorteile aus der Sicht der Bibliothek: Der Bibliothekar ist durch diese Art der Kommunikation nicht unter Zeitdruck, er kann sich im Gegenteil soviel Zeit zur Beantwortung der Frage nehmen, wie er benötigt. Außerdem erleichtert das Vorliegen der Auskunftsfragen in schriftlicher Form die anschließende statistische Auswertung und damit Erkenntnisse darüber, welche Probleme und Fragen von Nutzern verstärkt auftreten. Auch hat die Einbindung dieser Dienstleistung in die Angebote der Bibliothek einen Werbeeffekt: Die Bibliothek hat die Aufgabe, allen Bürgern Zugang zu Informationen zu verschaffen und diese zu vermitteln. Durch dieses Dienstleistungsangebot erreicht sie einen höheren Prozentsatz der Bevölkerung.

Neben den genannten Vorteilen birgt der digitale Informationsdienst per E-Mail jedoch auch einige Nachteile. Für den Nutzer ergeben sich diese aus dem asynchronen Charakter dieses Kommunikationskanals: Er muss hinsichtlich des Erhalts einer Antwort auf seine Frage mit einer zeitlichen Verzögerung rechnen, die bei manchen Bibliotheken sogar mehrere Tage oder Wochen betragen kann. Zudem suggeriert die Verfügbarkeit rund um die Uhr auch eine umgehende Bearbeitung, die jedoch von den Bibliotheken nicht gewährleistet werden kann.<sup>47</sup>

Weitere Nachteile ergeben sich aus bibliothekarischer Sicht. Schon Robert Taylor kam 1968 zu dem Schluss, dass das Auskunftsgespräch eine der komplexesten

---

<sup>44</sup> Vgl. Tibbo 1995, S. 298f.

<sup>45</sup> Vgl. Philip 1997.

<sup>46</sup> Vgl. Gläser 2001, S. 22.

Kommunikationssituationen darstelle, da eine Person einer anderen erklären müsse, was sie selbst nicht wisse.<sup>48</sup> In einer mündlichen, synchronen Dialogsituation kann der Bibliothekar auf die Unsicherheiten des Nutzers reagieren und eventuell durch geschickte Fragetechniken das Informationsdefizit klarer identifizieren. Dies ist bei der schriftlichen und dazu noch asynchronen Kommunikation per E-Mail nur schwer möglich. Hier bleiben die Nutzer anonym. Besonders das Fehlen sämtlicher nonverbaler Kommunikationsmittel hat gravierende Auswirkungen auf die Durchführung des Auskunftsgesprächs per E-Mail.

Unter dem Begriff der nonverbalen Kommunikationsmittel werden alle Faktoren zusammengefasst, die nicht durch die Sprache ausgedrückt werden. Darunter fällt die Kommunikation mittels der Körpersprache (wie z.B. Gestik, Mimik, Tonfall und Augenkontakt) ebenso wie das Auftreten und Erscheinungsbild der beteiligten Gesprächspartner. Fehlen diese Mittel zur Kommunikation müssen sich alle Beteiligten auf diese neue Situation einstellen und versuchen, dem Gegenüber ihre Wünsche und Bedürfnisse ausschließlich durch die Schriftsprache zu vermitteln.

Diese Tatsache stellt neue Anforderungen an den Auskunftsbibliothekar: Bibliothekaren wird bei einer unklaren Fragestellung oft dazu geraten, eine bestimmte Interpretation der Frage vorzunehmen und auf diese zu antworten. In der Antwort-E-Mail muss allerdings betont werden, wie das Informationsdefizit gedeutet wurde. Außerdem muss selbstverständlich das Angebot gemacht werden, andere Varianten oder Auslegungen der Frage jederzeit neu zu beantworten. Gleichzeitig muss der Bibliothekar bei der Formulierung seiner Antwort große Sorgfalt walten lassen, um die Rechercheergebnisse leicht verständlich und dem Niveau des Nutzers angepasst zu präsentieren.<sup>49</sup> Motivation für diese Vorgehensweise ist die Zufriedenheit des Nutzers, denn mehrere Nachfrage-E-Mails, die mit Zeitverlust verbunden sind, könnten diesen verärgern.<sup>50</sup> Zu beachten ist ebenfalls die Wortwahl: Die Antwort-E-Mails der Bibliothekare müssen freundlich gehalten werden und sollten eine Begrüßung, Dank für die Nachfrage und eine Zusammenfassung des Informationsbedürfnisses des Nutzers enthalten, bevor die eigentliche Beantwortung der Frage erfolgt.<sup>51</sup> Die Komplexität mancher Fragen macht deren Beantwortung

---

<sup>47</sup> Vgl. Gläser 2001, S. 23.

<sup>48</sup> Zit. n. Tibbo 1995, S. 301.

<sup>49</sup> Vgl. Abels 1996, S. 348.

<sup>50</sup> Vgl. Tyckoson 1999, S. 58.

<sup>51</sup> Vgl. Mon 2000, S. 311.

über diesen Kommunikationskanal gänzlich unmöglich. Nutzer müssen in diesen Fällen freundlich darauf hingewiesen werden, warum die Wahl einer anderen Form des Informationsdienstes nötig ist.

Aus dieser, noch vor 7 Jahren innovativen, Form des Informationsdienstes wurde die Entwicklung des Web-Formulars generiert.

### **3.2.1.2 Web-Formular**

Das Web-Formular ist heute die meist gebrauchte Form der Kommunikation im digitalen Informationsdienst.<sup>52</sup> Die freie Kommunikation des Nutzers mit dem Auskunftspersonal per E-Mail rief häufig Verständigungsschwierigkeiten hervor und erforderte Rückfragen der Bibliothekare an den Nutzer hinsichtlich seines eigentlichen Informationsbedürfnisses. E-Mails wurden unklar formuliert oder Mehrdeutigkeiten nicht ausgeschlossen. Viele Bibliothekare forderten daher die Entwicklung eines Formulars, dass sich nach den traditionellen Fragen des Auskunftsgesprächs richten und dem Bibliothekar somit die präzise und korrekte Beantwortung der Fragen erleichtern sollte. Gleichzeitig sollte diese Entwicklung den digitalen Informationsdienst effektiver und effizienter machen und zu zufriedeneren Nutzern führen, da unnötige Zeitverzögerungen durch zusätzliche E-Mails unterbunden werden konnten.

Der Übergang zwischen E-Mail und Web-Formular ist fließend. Es lassen sich zwei Typen von Web-Formularen unterscheiden: Einfache Web-Formulare enthalten wenige Felder, in die der Nutzer seine E-Mail-Adresse, eventuell die Anschrift oder die Zugehörigkeit zu einer Institution sowie seine Auskunftsfrage einträgt. Erst detailliertere Web-Formulare können die oben genannten Erwartungen an sie erfüllen, da hier durch die wesentlich höhere Anzahl der Felder präziser auf das Nutzerbedürfnis eingegangen werden kann. Häufig werden daher einfache Web-Formulare noch unter dem Namen E-Mail-Auskunftsdienst geführt.

Detaillierte Web-Formulare lassen sich zumeist in drei Teile gliedern: Der erste Teil besteht aus den persönlichen Daten des Nutzers (wie z.B. Status, Alter und Geschlecht), mit denen jedoch aus Datenschutzgründen sehr vorsichtig verfahren werden muss. Diese Daten dienen hauptsächlich der Evaluation des Dienstes, sowie

---

<sup>52</sup> Vgl. Janes 1999, S. 147.

der Erstellung von Statistiken und eventuell der gezielten Werbung für Nutzergruppen, die den digitalen Informationsdienst bislang noch nicht wahrnehmen. Der zweite Teil des Web-Formulars besteht aus Fragen zur eigentlichen Recherche. In diesem Teil soll das Thema der Frage möglichst präzise eingegrenzt und damit Unklarheiten beseitigt werden. Der letzte Teil des Formulars umfasst die formalen Fragen zur Auswahl und Ausgabe der Rechercheergebnisse (wie z.B. Datenformate, zeitliche und finanzielle Limits).<sup>53</sup>

Neben diesem klassischen Anwendungsbereich von Web-Formularen im digitalen Informationsdienst hat Annette Haines 1999 noch weitere innovative Verwendungsmöglichkeiten im bibliothekarischen Kontext aufgezeigt:

Forms can be used in other ways to enhance library services in general. For example, libraries can provide access to commonly used library forms, such as interlibrary loan requests, requests to put library materials on reserve, or requests for extended reference assistance.<sup>54</sup>

Ein gutes Beispiel für die Anwendung von detaillierten Web-Formularen ist das der Boston Public Library (Abbildung 1). Neben Feldern für die Anschrift und die Auskunftsfrequenz existieren weitere für bereits durchsuchte Quellen, zeitliche Vorgaben sowie Level oder Grad der benötigten Informationen.<sup>55</sup>

Neben den bereits im Kapitel zum Kommunikationskanal E-Mail (Kapitel 3.2.1.1) genannten Vorteilen, wie z.B. der zeitlichen und geographischen Unabhängigkeit des Nutzers von der Bibliothek, ergibt sich durch die Verwendung eines Web-Formulars noch ein weiterer: In die Form können u.a. Beispiele und Leitfäden integriert werden, die dem Nutzer das Ausfüllen der Felder erleichtern sollen. So können Schwierigkeiten durch unklare Formulierungen beseitigt oder zumindest verringert werden.

---

<sup>53</sup> Vgl. Abels 1996, S. 352f.

<sup>54</sup> Haines 1999, S. 291.

<sup>55</sup> Für nähere Informationen siehe Boston Public Library 24/7 Reference.

### Ask a BPL Librarian a Question

1. For **fastest service** please call us:  
617-536-5400 -- Hours Available: Monday -  
Thursday 9-9, Friday - Saturday 9-5, From October  
through May we are also open Sunday 1-5.

2. For **convenient service**, fill in the reference  
form below.

All fields must be filled in.

#### Reference Form

Name:

Street:

City:

State or Region:

Country (If other than US):

Zip Code:

Email:

Phone (Optional):

Fax (Optional):

Subject of Question:

My Question is:

(Please be as specific as possible. See  
[examples](#).

I have already looked for information about this  
question at the following libraries and in these  
sources:

Expiration date:

On what date would you like this request to  
expire if it cannot be filled quickly (what is the  
last date this information will still be useful to  
you)?

I

Grade or age level this information is for?  
(Examples: college student, first grader,  
business analyst, writer, adult citizen, etc.)

Submit Question

Clear Fields

Abbildung 1: Boston Public Library Web-Formular

Zusätzliche Vorteile ergeben sich aus Bibliothekssicht: Durch den Einsatz eines Web-Formulars erhalten die Bibliothekare mehr Informationen über den Fragenden als im E-Mail-Auskunftsprozess. Dadurch sind gezieltere Antworten möglich, denn der Auskunftsbibliothekar kann sich präziser auf die Bedürfnisse des jeweiligen Nutzers und dessen individuelles Profil einstellen. Dies kann u.a. Auswirkungen auf das Niveau, die inhaltliche Tiefe oder den Umfang der weitergeleiteten Informationen haben. Positiv hervorzuheben ist ebenfalls die Möglichkeit, jedes Web-Formular individuell gestalten und damit den Bedürfnissen der jeweiligen Bibliothek anpassen zu können. So könnten sämtliche Fragen des traditionellen Auskunftsgesprächs integriert werden. Allerdings darf das Web-Formular dadurch nicht zu lang und zu umständlich werden. Andernfalls werden Nutzer nach der Hälfte der Fragen frustriert aufgeben und eine andere Form der Kommunikation oder im schlimmsten Fall einen anderen Informationsanbieter wählen.

Auch lassen sich Statistiken wesentlich leichter erstellen, da die Daten schon von vornherein besser strukturiert sind. Hierfür geeignete Kategorien können bereits vorher von der Bibliothek erstellt oder ausgewählt werden.

Einen zusätzlichen Vorteil von Web-Formularen nennt Annette Haines: Sie vertritt die Meinung, die Verwendung eines Web-Formulars „eliminates the necessity of accessing e-mail to ask a question or, for that matter, even the requirement of having an e-mail account“<sup>56</sup>. Schwierigkeiten ergeben sich dann jedoch bei der Weiterleitung der Antworten, die per Briefpost oder Telefon übermittelt werden oder, für alle anderen Nutzer ebenfalls sichtbar, ins Internet gestellt werden müssen.

Auch bei den Nachteilen gibt es viele Überschneidungen mit dem digitalen Informationsdienst per E-Mail. Neben dem allgemeinen Problem der Wartezeit auf eine Antwort kann auch die Anzahl der auszufüllenden Felder ein Hindernis für den Nutzer darstellen: Je mehr Felder ausgefüllt werden müssen, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit der Frustration.<sup>57</sup> Dies kann möglicherweise sogar zum Abbruch der Frageformulierung führen, wenn es sich z.B. nur um eine Fakten- oder Orientierungsfrage handelt und der nötige Aufwand als zu hoch eingeschätzt wird. In diesem Fall wird es sich der Nutzer sicherlich überlegen, ob er das nächste Mal wieder auf die Bibliothek als Informationsvermittler zurückgreifen möchte. Wichtig ist demnach ein Feld wie „Sonstiges“ oder „Erläutern Sie“, in dem der Nutzer Spielraum

---

<sup>56</sup> Haines 1999, S. 271.

für die Beantwortung besitzt und nicht vorgegebene Fragen beantworten muss. So erhält er die Möglichkeit, Details einzugeben, die das vorhandene Schema nicht vorsieht. Ein weiteres Problem ergibt sich für den Nutzer, wenn er eine Kopie der Anfrage für sich erstellen möchte. Anders als bei der Kommunikation per E-Mail ist dies bei der Verwendung eines Web-Formulars nicht ohne weiteres möglich.

Aus Bibliothekssicht ergeben sich folgende Schwierigkeiten: Wie bei der Kommunikation per E-Mail können auch bei der Verwendung eines Web-Formulars keine nonverbalen Kommunikationsmittel eingesetzt werden. Dies beeinträchtigt die präzise Interpretation der Auskunftsfraße erheblich. Trotz des Versuchs, durch die Erstellung mehrerer Kategorien den Informationsbedarf des Nutzers genauer zu identifizieren, gibt es daher viele Fälle, in denen Fragen nicht eindeutig interpretiert werden können. Außerdem besteht die bereits genannte Gefahr, dass Nutzer Felder nicht oder nur zum Teil ausfüllen und so die angemessene Beantwortung ihrer Fragen erschweren. Zudem sollte dem Nutzer freigestellt bleiben, wieviele Informationen er weitergeben möchte. Dies kann durch optionale Kategorien gewährleistet werden, die aber gleichzeitig den Effekt haben, dass von vornherein oftmals nur die obligatorischen Felder ausgefüllt werden.

### **3.2.2 Synchrone Formen**

#### **3.2.2.1 Chat**

Beim Chat handelt es sich, wie beim Digital Reference Service per E-Mail oder Web-Formular, um einen schriftlichen Dialog zwischen zwei oder mehreren Kommunikationspartnern. Jedoch findet dieser in Echtzeit statt. Die Beteiligten können hierbei fast ohne jegliche Zeitverzögerung miteinander kommunizieren. Zudem ist es möglich, gleichzeitig mit einer Vielzahl von Personen im Dialog zu stehen, während der Informationsdienst per Web-Formular dies nicht zulässt.

Die Entwicklung der Chat-Technologie hat mehrere Ursprünge: Schon in den achtziger Jahren des 20. Jahrhunderts entstanden so genannte MOOs („Multi-user Object Orientated“). Diese Entwicklung entstammt dem Umfeld von Computerspielen, da in diesem Bereich die Kommunikation über Datennetze bereits

---

<sup>57</sup> Vgl. Gray 2000, S. 374.



zum damaligen Zeitpunkt möglich war. Mit Hilfe der Netztechnologie wurden virtuelle Welten erschaffen, in denen sich mehrere Nutzer gleichzeitig bewegen konnten. Außerdem konnten Besucher dieser virtuellen Welten mit vielen anderen Nutzern in den Räumen dieser Gebäude oder Landschaften kommunizieren. Ziel war die soziale Interaktion zwischen den verschiedensten Besuchern dieser Welten.<sup>58</sup> Für den bibliothekarischen Kontext wurden diese „Räume“ mit zusätzlichen Features ausgestattet: So existierte neben der Chat-Funktionalität gleichzeitig die Möglichkeit, Informationsmittel, wie „Online Public Access Catalogues“ (OPACs), Datenbanken und Enzyklopädien etc., zu benutzen und bestimmte Wörter nachzuschlagen.

Mit der Verbreitung der E-Mail- und Chat-Technologien Mitte der neunzigerjahre entstand dann die so genannte Instant Messaging Software: „Simply stated, IM [Instant messaging] is real-time online communication between two or more people.“<sup>59</sup>

Instant Messaging Software beinhaltet neben dem reinen textualen Chat weitere Funktionalitäten. Nutzer dieser Software können eigene Adressverzeichnisse anlegen, URLs<sup>60</sup> und Dateien versenden sowie ein Transkript einer „Session“, eines Auskunftsgesprächs per Chat, erstellen. Mittlerweile bieten fast alle großen Internetdiensteanbieter, wie z.B. AOL oder Microsoft, diese Software an.

Parallel dazu wurde die technologisch am weitesten fortgeschrittenen Web Contact Center Software<sup>61</sup> für den Gebrauch im wirtschaftlichen Kontext entwickelt, um die Kommunikation zwischen Kunden und dem Unternehmen zu erleichtern. Diese Software wurde den besonderen Anforderungen des bibliothekarischen Informationsdienstes angepasst und wird heute in den USA bereits in vielen Bibliotheken angewendet.

Die Funktionsweise und der Dienstleistungsumfang unterscheiden sich immens von den anderen Formen des Chat. Auf jeder Webseite der Bibliothek können sogenannte „Buttons“ platziert werden, die den Nutzer zum Chat führen („persistent button“). Ist ein Bibliothekar online, wird durch das Anklicken dieses Buttons ein Chat-Fenster geöffnet und der Bibliothekar erhält ein optisches oder akustisches Signal, dass ein Nutzer auf ihn wartet. Ist die Bibliothek geschlossen oder der Bibliothekar anderweitig beschäftigt, kann die Auskunftfrage als E-Mail abgeschickt

---

<sup>58</sup> Vgl. Henderson 1994.

<sup>59</sup> Foley 2002, S. 36.

<sup>60</sup> Ein URL („Uniform Resource Locator“) bezeichnet die Position einer Ressource in einem Netzwerk.

<sup>61</sup> Siehe auch Kasowitz 2001.

werden. Des Weiteren kann der Bibliothekar intern mitverfolgen, wie lange und auf welchen Seiten sich die jeweiligen Nutzer aufhalten. Nutzern, die hilflos erscheinen, kann direkt ein Auskunftsgespräch per Chat angeboten werden. Die Software beinhaltet ferner eine „Push“-Funktion: Der Bibliothekar kann jederzeit Webseiten auf dem PC des Nutzers öffnen und ihm Recherchen in Katalogen vorführen, komplizierte Beschreibungen von Suchanfragen in Textform entfallen. Schon Jackie Mardikian und Martin Kesselman stellten 1995 fest, dass der beste Weg, einem Nutzer elektronische Ressourcen wie z.B. Datenbanken oder Bibliothekskataloge näher zu bringen und zu erklären, der sei, die Nutzerschulung selbst auf elektronischem Weg durchzuführen.<sup>62</sup> Besonders durch das „collaborative browsing“ kann dieser pädagogische Ansatz erfolgreich verwirklicht werden, denn Nutzer und Bibliothekar können die Handlungen des Gegenübers verfolgen und so voneinander lernen bzw. gezielter Hilfestellung geben. Neben diesen neuen Funktionen sind auch die Funktionalitäten von Instant Messaging in die Web Contact Center Software integriert: Sessions können archiviert und, wie URLs und Dateien („application sharing“), an die Beteiligten versendet werden.<sup>63</sup>

Schon im April 2001 boten laut Stephen Francoeur 272 Bibliotheken in den USA Informationsdienst per Chat an, 77% dieser Bibliotheken gemeinsam mit anderen Institutionen in einem Verbund.<sup>64</sup> Allerdings variieren die Angaben hinsichtlich der Anzahl von bibliothekarischen Chat-Auskunftsdiensten erheblich. So stellte Carol Tenopir 2002 fest: „The newest option is real-time online reference - mostly through synchronous text chat - now offered by more than 28 % (twenty libraries) of our respondents.“<sup>65</sup> Diese Erkenntnis ist das Ergebnis einer Umfrage von ARL-Mitgliederbibliotheken, auf die in Kapitel 3.1 schon einmal verwiesen wurde. Insgesamt wurden 121 Bibliotheken Fragebögen zugesendet, 64% von diesen beteiligten sich an der Umfrage. Die Diskrepanz zwischen den Angaben von Stephen Francoeur und Carol Tenopir lässt sich sicherlich teilweise durch die Auswahl der befragten Bibliotheken erklären. Ein weiterer Faktor ist die kontinuierliche Veränderung und stetige Weiterentwicklung in diesem Bereich. Bibliotheken passen ihre Dienstleistungsangebote ständig neu an die Bedürfnisse ihrer Nutzer an, und der digitale Informationsdienst befindet sich weiterhin im Wandel, so dass auch die

---

<sup>62</sup> Vgl. Mardikian 1995, S. 27.

<sup>63</sup> Vgl. Coffman 2001, S. 149f.

<sup>64</sup> Vgl. Francoeur 2001, S. 190.

<sup>65</sup> Tenopir 2002, S. 271.

Zahlen der Digital Reference Service Angebote nie konstant bleiben. Das Kriterium der Vollständigkeit der Erfassung von Chat-Angeboten in Bibliotheken kann demnach nicht erfüllt werden.

Im deutschen Raum ist als Anbieter eines Chat-Informationsdienstes die Universitätsbibliothek Trier zu nennen, in der diese Technik seit November 2000 mit Erfolg angewendet wird (Abbildung 2).<sup>66</sup> Ausgewählt wurde hierfür die amerikanische Software HumanClick. Online-Anfragen können tagsüber an fünf Tagen in der Woche gestellt werden, außerhalb dieser Zeiten können die Nutzer ein Web-Formular nutzen.<sup>67</sup> Weitere Universitätsbibliotheken in Deutschland, die ihren Nutzern Anfragen per Chat ermöglichen, sind z.B. die Universitätsbibliothek Dortmund<sup>68</sup> und das Bibliotheks- und Informationssystem Oldenburg<sup>69</sup>.



Abbildung 2: Universitätsbibliothek Trier Chat-Fenster

Im Gegensatz zu den Kommunikationskanälen E-Mail und Web-Formular können bei dieser Form des digitalen Informationsdienstes Nutzerfragen in Echtzeit beantwortet

<sup>66</sup> Für nähere Informationen siehe UB Trier Homepage.

<sup>67</sup> Vgl. Müllenbruck 2002, S. 13.

<sup>68</sup> Für nähere Informationen siehe UB Dortmund 2001.

werden. Es entstehen nur minimale Zeitverzögerungen durch die Übertragung der Daten und eventuelle Warteschleifen, wenn mehrere Nutzer gleichzeitig Informationen nachfragen. Durch die fortschreitende Entwicklung der Software reicht es heute häufig aus, wenn Nutzer einen javafähigen Browser besitzen (z.B. HumanClick). Dadurch entfällt die Installation zusätzlicher Programme auf dem eigenen Rechner.

Aus Sicht der Bibliotheken besitzt der digitale Informationsdienst per Chat weitere Vorteile: Die Funktionalitäten der Web Contact Center Software ermöglichen die Verknüpfung von Informationsdienst und Ressourcen. Dateien und URLs können verschickt und sogar Datenbanken gemeinsam durchsucht werden. Zudem besteht die Möglichkeit, sowohl dem Nutzer als auch dem Bibliothekar sofort nach dem Ende einer Session ein Protokoll zukommen zu lassen, in dem alle einzelnen Schritte der Kommunikation verzeichnet sind. Dies erleichtert dem Nutzer das spätere Nachvollziehen einer vorangegangenen Session und das Wiederauffinden genannter Quellen, z.B. eines URLs oder des Namens einer Datenbank. Chat, insbesondere das „collaborative browsing“, hebt Schranken und Rollenverteilungen auf, die im traditionellen Auskunftsgespräch auftreten. Während in der klassischen Auskunftssituation eindeutig die Zuordnung der Rolle des Lehrenden (Bibliothekar) und des Lernenden (Nutzer) stattfindet, kann beim gemeinsamen Browsen im Internet auch der Nutzer die Regie übernehmen, um dem Bibliothekar Probleme zu verdeutlichen. Die Rollenverteilung verschiebt sich von der ungleichen Lehrer-Schüler-Beziehung hin zur gleichgestellten Partnerbeziehung, die ein gegenseitiges Geben und Nehmen ermöglicht.<sup>70</sup>

Die Weiterentwicklung der Chat-Technologie hat ebenfalls zur Folge, dass die Systeme leichter zu bedienen sind und Bibliotheken weniger Zeit und Geld in die technische Schulung ihres Personals investieren müssen. Allerdings müssen den Mitarbeitern beim digitalen Informationsdienst verstärkt essentielle Verhaltensweisen im Umgang mit den Nutzern vermittelt werden, um Frustration und Ärger auf beiden Seiten zu vermeiden.

Besonders für Ready-Reference-Fragen hat sich der digitale Informationsdienst per Chat als sinnvoll erwiesen. Da man den Nutzer nicht lange warten lassen kann, sind

---

<sup>69</sup> Für nähere Informationen siehe BIS Oldenburg 2002.

<sup>70</sup> Vgl. Giannini 1999, S. 374.

umfangreichere Problemstellungen eher durch andere Formen des Auskunftsdienstes über andere Kommunikationskanäle zu beantworten.

Insbesondere folgende Charakteristika sind für Chat-Software wichtig: „simple to use, directly accessible from the library web page, should allow library staff to limit interactions to one-to-one discussions between user and librarian rather than group discussions in rooms to avoid security problems etc.“<sup>71</sup>.

Schwierigkeiten können durch technische Probleme entstehen. Es passiert immer wieder, dass Nutzer aus dem Programm „gekickt“ werden, die Technik versagt oder der Serverkontakt zusammenbricht.<sup>72</sup> Noch erfordert ein Teil der Chat-Programme auf dem Markt die Installation einer oder mehrerer Komponenten der Software auf dem Rechner der Nutzer. Wenn möglich sollten Bibliotheken auf andere Produkte zurückgreifen, um keine unnötige Hürde für die Nutzer einzubauen.

Nachteile ergeben sich auch aus bibliothekarischer Sicht besonders im Bereich der Technik: Bei der Verwendung der Software HumanClick können bei hoher Netzbelastung unter Umständen Performanceprobleme auftauchen, da der zuständige Server in den USA steht. Auch gelegentliche Zeitverzögerungen müssen in Kauf genommen werden.<sup>73</sup> Die Kosten für die Chat-Software sind, je nach Anbieter, ebenfalls nicht zu unterschätzen: Für die Software „Virtual Reference Desk“ (VRD) beliefen sie sich im ersten Jahr auf 14.000 US-Dollar.<sup>74</sup>

Ein allgemeines Problem von Chat-Auskunftsdiensten ist der Umgang der Nutzer mit dem Medium: Nutzer verlassen den Chat häufig ohne Ankündigung oder ohne Abmeldung; der Bibliothekar wartet dann umsonst auf eine Rückmeldung und hat im schlimmsten Fall sogar bereits zeitaufwendige Recherchen durchgeführt. Solche Vorkommnisse sollen durch die Einführung von Zeitlimits minimiert werden: Den Nutzern wird hierbei ein bestimmter Zeitrahmen gegeben, in dem sie sich durch eine schriftliche Äußerung beim Bibliothekar melden müssen.

Die Anforderungen an die bibliothekarischen Kompetenzen werden ergänzt um die Notwendigkeit, besonders gut mit Multitasking und Stresssituationen umgehen können zu müssen. Laut Melissa Gross muss der Chat-Auskunftsbibliothekar die folgenden fünf Kernkompetenzen besitzen: „keyboarding skills“, „ability to multitask“,

---

<sup>71</sup> Meola 1999, S. 34.

<sup>72</sup> Vgl. Viggiano 2001, S. 137.

<sup>73</sup> Vgl. Müllenbruck 2001, S. 216.

<sup>74</sup> Vgl. Müllenbruck 2002, S. 14.

„better than average searching skills“, „writing concise messages“ sowie „ability to deal with stress and demanding users“.<sup>75</sup> Bibliothekare müssen mehr Druck standhalten: Sie sind der Erwartung ausgesetzt, sehr schnell eine möglichst präzise und vor allem korrekte Antwort finden zu müssen. Ann Viles hat Vorschläge unterbreitet, wie man eine persönliche Note in den digitalen Informationsdienst bringen kann: durch sogenanntes „nodding“, E-Mails, die den Erhalt der Frage bestätigen, oder durch die Verwendung verschiedener Schriftarten, Farben etc., um den Tonfall des Bibliothekars darzustellen.<sup>76</sup> Schwierigkeiten ergeben sich, wenn die Suche nach einer Antwort länger dauert oder die Erläuterung auf dem schriftlichen Weg viel Tipparbeit erfordert. Dann sind automatisch vorformulierte Nachrichten unbedingt erforderlich, um dem Nutzer zu vermitteln, dass der Bibliothekar keine Pause macht, sondern weiterhin um ihn bemüht ist.<sup>77</sup>

Auch beim Auskunftsdienst per Chat können keine nonverbalen Kommunikationsmittel eingesetzt werden. Erst Video Conferencing bietet als neueste Entwicklung im Bereich des digitalen Informationsdienstes Nutzern und Bibliothekaren die Möglichkeit, während des Dialoges Sichtkontakt mit dem Gegenüber herzustellen.

### **3.2.2.2 Video Conferencing**

Ruth A. Pagell hat schon 1996 die wichtigsten Funktionalitäten von Video Conferencing zusammengefasst: „Desktop videoconferencing brings together computing, multimedia and telecommunications in one workstation package.“<sup>78</sup> Video Conferencing ist die Form der Echtzeit-Kommunikation, die der traditionellen Auskunftssituation in der Bibliothek am nächsten kommt. Nutzer und Bibliothekar sehen und hören einander während des Auskunftsgesprächs und können auch nonverbale Zeichen austauschen und interpretieren.

Obwohl die Technologie schon seit Jahren existiert, hält sie doch erst heute Einzug in Bibliotheken. Grund dafür sind u.a. die gesunkenen Kosten für Hard- und

---

<sup>75</sup> Vgl. Gross 2001, S. 12f.

<sup>76</sup> Vgl. Viles 1999.

<sup>77</sup> Vgl. Foley 2002, S.43.

<sup>78</sup> Pagell 1996, S. 21.

Software. Bislang waren die hauptsächlich für die Wirtschaft hergestellten Programme sowie die Kameras und Mikrofone für Endnutzer und Bibliotheken mit sinkenden Etats nicht zu finanzieren.

Video Conferencing eröffnet neue Perspektiven im digitalen Informationsdienst. So können z.B. Benutzerschulungen problemlos auch mit Nutzern stattfinden, die sich nicht in der Bibliothek aufhalten. Besonders die wachsende Zahl der Fernstudierenden profitiert von dieser Form des Digital Reference Service, da so eine bessere Betreuung stattfinden kann. Auch sie können an Schulungen teilnehmen und in einen intensiveren Kontakt zu Bibliothekaren und Lektoren oder Dozenten treten.

In den USA haben in den letzten Jahren schon mehrere Bibliotheken mit dem Informationsdienst per Video Conferencing experimentiert, indem sie diesen neuen Dienst in zeitlich beschränkten Projekten anboten und diese anschließend statistisch auswerteten und evaluierten. Eine der ersten Bibliotheken, die Video Conferencing in einem Projekt erprobte, war die „Shapiro Undergraduate Library“ der University of Michigan<sup>79</sup>. Schon 1995 wurde dort die neue Technik getestet. Zu diesem Zeitpunkt kamen die Projektleiter jedoch zu dem Schluss, dass Video Conferencing zwar Potential habe, aber noch viel für die Bibliothekseignung getan werden müsse, bevor diese Dienstleistung voll als Teil des digitalen Informationsdienstes in die Leistungen der Bibliothek integriert werden könne.<sup>80</sup> Ein weiterer Versuch, Informationsdienst per Video Conferencing anzubieten, wurde 1997 an der University of California in Irvine unternommen.<sup>81</sup> Die meisten Projekte wurden nach der Evaluation abgeschlossen und Video Conferencing wurde aus verschiedenen Gründen, wie z.B. aufgrund der Kosten, geringer Nachfrage oder technischer Probleme, nicht in den Auskunftsdienst übernommen. Die Bibliothek der University of Tennessee hat Video Conferencing jedoch erfolgreich implementiert und bietet diesen Dienst nach Vereinbarung und vorheriger Anmeldung kostenlos an.<sup>82</sup>

Besonders die Technologie des Video Conferencing ruft bei Nutzern unterschiedlichste Extreme von Meinungen hervor: Sowohl Begeisterung als auch starke Ablehnung wurden bei Evaluationen beschrieben. Viele Nutzer sehen Vorteile

---

<sup>79</sup> Für nähere Informationen siehe Shapiro Undergraduate Library Homepage.

<sup>80</sup> Vgl. Folger 1997.

<sup>81</sup> Zu diesem Projekt siehe Lessick 1997.

im audiovisuellen Kontakt zum Bibliothekar. Der Sichtkontakt stellt eine stärkere Beziehung zur Bibliothek her und unterstützt das Gefühl der persönlichen Betreuung jedes individuellen Nutzers. Nonverbale Kommunikationsmittel können eingesetzt werden, um dem Nutzer eine positive Gesprächshaltung zu vermitteln. Außerdem wird Ungeduld auf der Nutzerseite abgeschwächt, wenn dieser sehen kann, dass der Bibliothekar in den Pausen für ihn recherchiert und ihn nicht extra warten lässt.

Auch Bibliothekare beurteilen diesen Sichtkontakt als sehr positiv: Wie beim traditionellen Informationsdienst ist hier ein „face-to-face“-Auskunftsinterview möglich. Die Mimik und Gestik des Nutzers kann dem Bibliothekar in schwierigen Situationen helfen, die realen Bedürfnisse des Gegenübers besser einzuschätzen.

Neben dem besseren Informationsdienst für Nutzer hat die Implementierung von Video Conferencing auch einen Werbeeffect: Die Bibliothek zeigt, dass sie Teil der technologischen Spitze ist.<sup>83</sup>

Wie bereits angesprochen, empfindet jedoch ein Teil der Nutzer den Informationsdienst per Video Conferencing als unangenehm. Die Scheu vor der Kamera spielt hierbei eine große Rolle. Viele Nutzer fühlen sich beobachtet und reagieren unsicher auf die ungewohnte Situation. Hinzu kommen technische Probleme, welche die Kommunikation mit dem Bibliothekar erschweren. Außerdem erfordert diese Art der Kommunikation die Installation besonderer Software sowie den Kauf des nötigen Video-Equipments auch auf Nutzerseite.

Auch aus Bibliothekssicht ergeben sich einige Nachteile: Die weit entwickelte Technologie wird eingeschränkt durch die zu geringe Bandbreite der Datenkabel und die inkonsistente Ton- und Bildqualität. Außerdem werden Bibliotheken häufig mit der Lösung technischer Probleme allein gelassen und erhalten zu wenig Hilfe vom Software-Hersteller.<sup>84</sup> Ein weiterer Nachteil ergibt sich aus der Position der Kameras zum Computer: Weder dem Nutzer noch dem Bibliothekar ist es möglich, den Bildschirm des anderen zu sehen. Dies wäre aber besonders hilfreich, wenn der Bibliothekar etwas in einer Datenbank demonstrieren möchte. Wie bereits erwähnt, wird zudem bestimmte Software und das Video-Equipment benötigt, beides sehr kostenintensive Komponenten. Bei der Durchführung eines Auskunftsgesprächs per Video Conferencing sind daher mehrere Faktoren zu beachten: Der Standort der

---

<sup>82</sup> Für nähere Informationen siehe University of Tennessee Libraries.

<sup>83</sup> Vgl. McGeachin 1999, S. 53.



Anlage ist von grundlegender Bedeutung für den Erfolg des Projektes, da schlechte Licht- und Lärmverhältnisse zu einer gespannten Atmosphäre beitragen können. Außerdem ist ein Test der Software und der Kameras wichtig, um die Bibliothekare an die neuen Gegebenheiten zu gewöhnen.<sup>85</sup>

Besonders im Bereich des Distance Learning, also des Fernstudiums, hat der Informationsdienst per Video Conferencing jedoch sicherlich Potential. Je mehr sich diese Technologie weiterentwickelt, desto größer wird die Wahrscheinlichkeit, dass sich daraus eine echte Alternative zu den anderen Formen des Digital Reference Service ergeben wird.

### **3.2.3 Sonderformen**

Während es sich bei den in Kapitel 3.2.1 und 3.2.2 beschriebenen Formen des digitalen Informationsdienstes um passive Dienste handelt, werden im Folgenden aktive Dienstleistungen näher erläutert. Bei der Erstellung von Archiven, FAQs und Linksammlungen handelt es sich um Sonderformen des Digital Reference Service, da keine direkte Kommunikation zwischen Nutzer und Bibliothekar stattfindet. Stattdessen werden Informationen zusammengestellt, die mögliche Informationsbedürfnisse der Nutzer zu antizipieren suchen.

#### **3.2.3.1 Archive**

Archive werden aus bereits beantworteten Benutzerfragen generiert. Zumeist handelt es sich um intern geführte Datenbanken, die den Auskunftsbibliothekaren als Informationsquelle zu bereits vorhandenen Daten dienen sollen. In einigen Fällen wird jedoch auch den Nutzern Einblick in diese Datenbanken gewährt, um, ähnlich wie bei den FAQs, eventuell schon im Vorfeld einer aufwendigen Recherche eine Anfrage beantworten zu können.

Es existieren mehrere Möglichkeiten, ein solches Archiv aufzubauen. Nach der Beantwortung einer Auskunftsfrage per E-Mail, Web-Formular oder Chat kann mit Hilfe einer speziellen Software das Protokoll dieses Dialogs automatisch in die Datenbank überführt werden. Diese Form erfordert keine oder wenig Beteiligung des Bibliothekars an der Bearbeitung. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, den

---

<sup>84</sup> Vgl. Meola 1999, S. 36.

<sup>85</sup> Vgl. Coventry.

Auskunftsbibliothekar mit der Erstellung eines Archivs zu betrauen. Dadurch wird eine bessere Dublettenkontrolle sowie eine höhere Qualität der Datensätze gewährleistet, da Formulierungen durch den Bibliothekar vereinheitlicht und eventuell bei Bedarf Schlagwörter vergeben werden können. Dieser Mehraufwand kann allerdings in der Praxis nur selten geleistet werden, da die digitale Auskunft häufig parallel zur traditionellen Arbeit an der Auskunftstheke durchgeführt wird. Die Bibliothekare sind durch diese Mehrfachbelastung schon hinreichend beansprucht und manchmal sogar überfordert.

Archivdatenbanken sollten möglichst leicht durchsuchbar sein und vollständige Frage-Antwort-Paare enthalten, die leicht verständlich formuliert sind.<sup>86</sup> Ein Beispiel für eine solche Datenbank ist die Knowledgebase von QuestionPoint (Kapitel 4.4.1.3). Diese „represents a structured collection of existing question-answer sets“<sup>87</sup>.

Nutzer profitieren von diesem Dienstleistungsangebot besonders dann, wenn der digitale Informationsdienst an ihrer Bibliothek kein 24/7-Dienst ist, d.h. wenn er nicht 24 Stunden pro Tag, sieben Tage die Woche angeboten wird. Durch die Suche im Archiv können in diesem Fall eventuell Fragen sofort geklärt werden, ohne dass die Nutzer auf die Servicezeiten der Bibliothek angewiesen sind. Hauptvorteile eines Archivs sind demnach die Zugänglichkeit rund um die Uhr sowie ihr synchroner Charakter. Nutzer erhalten sofort Antworten auf ihre Fragen, sofern diese bereits schon einmal an die Bibliothek gestellt wurden und somit in der Datenbank enthalten sind.

Auch Bibliothekaren dienen die Archive als Informationsquellen. Bei häufig vorkommenden Fragen kann auf bereits formulierte Antworten zurückgegriffen werden, um Zeit und Tipparbeit zu sparen. Allerdings muss eventuell noch eine Überprüfung der Daten stattfinden, bevor sie dem Nutzer übermittelt werden, um deren Aktualität und Korrektheit zu verifizieren. Des Weiteren kann beim manuellen Aufbau eines solchen Archivs gleichzeitig eine Evaluation der an die Bibliothek gestellten Fragen vorgenommen werden. Die Mitarbeiter bekommen einen Eindruck davon, welche Fragen oder Fragetypen besonders häufig vorkommen und welche Themen die Nutzer interessieren. So wird statistisches Material gewonnen, dass dann zur Bewertung des digitalen Informationsdienstes herangezogen werden kann.

---

<sup>86</sup> Vgl. Breeding 2001, S. 42.

<sup>87</sup> Lankes 1998a, S. 163.

Jedoch ergeben sich aus dem Charakter des Archivs auch Nachteile für die Nutzer: Die Antworten sind nicht individuell auf die eigene Frage zugeschnitten, sondern entstammen dem statischen Fundus einer Datenbank. Es findet keine direkte persönliche Kommunikation zwischen dem Nutzer und einem Bibliothekar statt, um die individuellen Nutzerbedürfnisse zu befriedigen. So entscheidet der Zufall, ob das eigene Informationsdefizit behoben werden kann. Manchmal existieren zwar Überschneidungen mit bereits gestellten Fragen, aber der unterschiedliche Kontext erfordert die Anpassung an die neuen Umstände. Die Datenbank kann hierauf nicht reagieren, da ausschließlich einzelne Frage-Antwort-Paare gespeichert sind. Ein weiteres Problem ist die Aktualität der Datensätze. Besonders wichtig ist die Datierung der Einträge, um dem Nutzer Aufschluss über die Aktualität der Daten zu geben. Aus den genannten Gründen ergibt sich die Konsequenz, dass viele Bibliotheken ihre Archive nicht öffentlich zugänglich machen, sondern sie vielmehr intern als Informationsmittel und zur Erstellung der Statistiken verwenden.

Das Problem der Aktualität zeigt deutlich einen der Nachteile, die sich aus Sicht der Bibliothek im Hinblick auf die Archive ergeben. Besonders die Pflege der Datenbank einschließlich der Überprüfung der einzelnen Daten auf Aktualität und der Dublettenkontrolle, d.h. der Vermeidung von Doppelungen, erfordert viel Aufwand. Auch die Konsistenz der Einträge hinsichtlich inhaltlicher und formaler Kriterien muss gewahrt werden. Zudem muss bei der Archivierung von Nutzerfragen sehr auf die Wahrung der Datenschutzrechte geachtet werden. Dies ist besonders dann zu beachten, wenn mit den Daten Statistiken erstellt oder Umfragen gestartet werden sollen.<sup>88</sup>

### **3.2.3.2 FAQs**

FAQs („Frequently-Asked-Questions“-Listen) haben eine unterstützende Funktion für den Informationsdienst, da mit ihrer Hilfe oft wiederkehrende Faktenfragen abgefangen werden können. Der Bibliothekar kann somit mehr Zeit in aufwendigere Nutzerfragen und die damit verbundenen zeitintensiveren Recherchen investieren. Synonym für FAQs wird der Begriff FARQ („Frequently Asked Reference Questions“)

---

<sup>88</sup> Vgl. Whitlatch 2001, S.213.

verwendet. Es handelt sich hierbei um ein selbst erstelltes Informationsmittel innerhalb des aktiven Informationsdienstes.

FAQs bestehen, je nach Bibliothek, entweder allein aus bereits beantworteten Fragen oder aus einem Mix von beantworteten Fragen und antizipierten Informationsbedürfnissen der Nutzer. Melissa Gross nennt sie daher „intellectual by-products of the reference process“<sup>89</sup>. Es handelt sich hierbei um Datenbanken, die mit diesen Frage-Antwort-Paaren gefüllt werden. Häufig sind diese Datenbanken sachlich erschlossen, indem die Datensätze jeweils einem groben Fachgebiet zugeordnet werden. Mit Hilfe der Volltextsuche und einzelnen Registern können dadurch auch sachliche Recherchen durchgeführt werden.

Die „Internet Public Library“ (IPL) in den USA bereitet ihre Daten in der genannten Weise auf (Abbildung 3).<sup>90</sup>

You Are Not Alone (Maybe)	
<p>Before you ask us a reference question, check this handy list of <b>Frequently Asked Reference Questions</b> to see if your question is a popular one that we have answered many times before. We have compiled brief guides to the resources available both online and offline on these topics. Looking through the FARQs can save you (and us!) a lot of time! Even if your question doesn't look like our example, if the <b>subject</b> sounds like what you're interested in, check the FARQ for it.</p> <p>Also, be sure to look through the IPL <a href="#">Ready Reference Collection</a> for quality Internet resources selected by IPL librarians, and be sure not to forget the <a href="#">IPL Pathfinders</a> for in-depth guides on finding information on- and off-line in a variety of subject areas.</p> <p><a href="#">Books and Libraries</a>   <a href="#">Business and Consumers</a>   <a href="#">History and the Future</a>   <a href="#">People, Govt and Culture</a>   <a href="#">Science (including Internet)</a>   <a href="#">Words and Phrases</a></p> <p><a href="#">Books and Libraries</a></p>	
Subject	One of the Questions this FARQ Can Answer
<a href="#">All-Time Bestselling Books and Authors</a>	What are the world's top selling fiction/non-fiction/children's books of all time?
<a href="#">Basic Plots in Literature</a>	I've heard there are only 7 (or 5, 20, 36, 37...) basic plots (or themes) in all of literature. What are they?
<a href="#">Books Online</a>	How do I find the latest John Grisham novel on the Internet?
	How can I find a version of the latest...

Abbildung 3: Internet Public Library FARQ

<sup>89</sup> Gross 2001, S. 20.

<sup>90</sup> Für nähere Informationen siehe IPL Homepage.

Aus Nutzersicht ergeben sich hinsichtlich der Vorteile von FAQs viele Überschneidungen zu den Archiven (siehe Kapitel 3.2.3.1). Besonders die zeitliche Unabhängigkeit des Nutzers von den Servicezeiten der Bibliothek ist hierbei noch einmal hervorzuheben. Da die meisten Nutzer Interneterfahrung haben, können diese FAQs bei Basisfragen weiterhelfen.<sup>91</sup> Ein weiterer Vorteil entsteht für den Nutzer durch die Art der Entstehung von FAQs: Während Archive ausschließlich aus bereits gestellten Fragen generiert werden und somit auf realen individuellen Nutzerfragen beruhen, werden FAQs erstellt, indem die Bedürfnisse der Nutzer von den Bibliothekaren antizipiert werden. So ist im Hinblick auf „Allerwärtsfragen“ die Wahrscheinlichkeit, fündig zu werden, in einem FAQ sicherlich größer als in einem Archiv.

Wie Archive haben auch FAQs aus Sicht der Bibliothek Vorteile: Sie unterstützen den Bibliothekar bei häufig gestellten Fragen durch bereits vorformulierte Antworten, die enorme Zeit- und Arbeitersparnis bedeuten. Bei guter Strukturierung des FAQ und gutem Einfühlungsvermögen in Bezug auf die zu erwartenden Nutzerfragen können FAQs dem Bibliothekar viel Arbeit abnehmen. So bleibt mehr Zeit für die Beantwortung komplizierterer Recherchefragen.

Allerdings stellte James Rettig sehr treffend fest:

Our users [...] present individual needs that do not match the ways information is packaged. Each user wants and deserves a personalized guide to relevant information resources, one that can respond appropriately to changing needs as the user's knowledge increases and as individual focus shifts from one topic to another.<sup>92</sup>

Auch bei der Erstellung von FAQs kann, ähnlich der Funktionsweise von Archiven, auf individuelle Nutzerbedürfnisse nicht flexibel reagiert werden, da keine direkte persönliche Kommunikation zwischen dem Nutzer und dem Bibliothekar stattfindet. Daher muss für den Nutzer jederzeit die Möglichkeit bestehen, von den FAQs auf eine Seite zu gelangen, wo Informationsdienst per E-Mail oder Chat angeboten wird. Freundliche Hinweise und Aufforderungen, auch die anderen Kontaktmöglichkeiten mit der Bibliothek zu nutzen sind unabdingbar, da sonst Frustration droht, wenn der Informationsbedarf nicht allein durch die FAQs befriedigt werden kann.

---

<sup>91</sup> Vgl. Fritch 2001, S. 301.

<sup>92</sup> Rettig 2002, S. 6f.

Das bereits angesprochene Problem der Aktualität der Daten (Kapitel 3.2.3.1) betrifft auch die FAQs. Archive und FAQs, die über einen längeren Zeitraum bestehen, geraten in Gefahr, nicht mehr aktuelle Informationen bereit zu halten. Die Pflege solcher Angebote erfordert einen großen zeitlichen und personellen Aufwand, der oft nicht betrieben werden kann. Unabdingbar ist daher in diesem Zusammenhang die Datierung der präsentierten Antworten, um dem Benutzer zumindest die Entscheidung zu erleichtern, ob die vorliegenden Informationen dem neuesten Stand entsprechen.

### **3.2.3.3 Linksammlungen**

Linksammlungen zählen ebenfalls zu den aktiven Informationsdienstleistungen von Bibliotheken und gehören seit der allgemeinen Akzeptanz des Mediums Internet fast unverzichtbar zum Internetauftritt einer Bibliothek dazu. Synonym werden ebenfalls die Begriffe „Bookmark-Sammlung“ und „bibliothekarischer Webkatalog“ gebraucht.

Linksammlungen bezeichnen Verzeichnisse, in denen ausgewählte Links auf Webseiten zu bestimmten Themen oder Fragestellungen zusammengestellt werden. Besonders im bibliothekarischen Bereich zeichnen sie sich durch die hohe Qualität der evaluierten Webseiten aus, da Bibliothekare möglichst objektiv und professionell Quellen auswerten. Ziel der Erstellung einer Linksammlung ist es, Nutzern und anderen Bibliothekaren Hilfestellung im Internet zu geben und damit, in der Flut der vorhandenen Webseiten, geeignete und vor allem bewährte, autorisierte Informationen zu finden. Zu diesem Zweck werden einzelne Webangebote von Spezialisten überprüft, bewertet und anschließend, zumeist mit einer Annotation oder Rezension versehen, in eine Linksammlung integriert. Innerhalb dieser Listen werden die einzelnen Links überwiegend systematisch, nach groben Fachgebieten oder nach formalen Kriterien, angeordnet.

Auch diese Form des aktiven Informationsdienstes bieten heute unzählige Bibliotheken an. Darunter finden sich Angebote sämtlicher Bibliothekstypen, einzig die fachliche Spezialisierung der Linksammlungen unterscheidet sich voneinander. So nimmt z.B. eine öffentliche Bibliothek mit einem hohen Anteil junger Nutzer auf die speziellen Interessen dieser Nutzergruppe bei der Auswahl ihrer Links Rücksicht. Bei

der Erstellung einer Linksammlung an einer wissenschaftlichen Bibliothek liegt es nahe, Links zu einem Fachgebiet zu bewerten, das ein Sondersammelgebiet der Bibliothek ist. Ein Beispiel für eine fachübergreifende, extensive Linksammlung im deutschen Raum ist die Düsseldorfer Virtuelle Bibliothek (Abbildung 4).<sup>93</sup>

<b>Die Düsseldorfer Virtuelle Bibliothek: Bibliotheken und Bibliothekarisches</b>		
<a href="#">Aus- und Fortbildung</a>	<a href="#">E-Mail-Diskussionslisten</a>	<a href="#">Organisation</a>
<a href="#">Bau und Technik</a>	<a href="#">Erschließung</a>	<a href="#">Recht</a>
<a href="#">Benutzung u. Benutzerschulung</a>	<a href="#">Erwerbung</a>	<a href="#">Software</a>
<a href="#">Bibliothekarinnen und Bibliothekare</a>	<a href="#">Geschichte</a>	<a href="#">Verbände, Verbünde</a>
<a href="#">Bibliothekartage</a>	<a href="#">Handschriften, Altes Buch</a>	<a href="#">Verzeichnisse von Bibliotheken</a>
<a href="#">Digitale Bibliotheken</a>	<a href="#">Internetquellen</a>	<a href="#">Wörterbücher</a>
<a href="#">Elektronisches Publizieren</a>	<a href="#">Kataloge</a>	<a href="#">Zeitschriften</a>

**Aktuelles**

- Achtung! Wer macht mit? [Fragebogen](#) "Gegenüberstellung von print- und elektronischen Publikationen aus der Nutzerperspektive"
- [68. IFLA General Conference and Council](#) (Glasgow, 18. - 24. August 2002)
- [69. IFLA Ratsversammlung und Generalkonferenz](#) (Berlin, 1. - 9. August 2003)
- [InetBib 2002](#) 6.InetBib-Tagung (Göttingen, 18. - 20.09.2002) (Thema: Protokolle, Portale, Profile)

**Sammlungen bibliothekarischer Internetquellen**

- [Top-Twenty für den Bibliographiedienst](#) (M. Hesse-Dornscheidt, Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf)
- [Fundgrube Internet](#) (Auswahl besonders wichtiger bibliothekarischer Internetquellen; Kommission Neue Technologien (KNT) des VdDB)

*Abbildung 4: Düsseldorfer Virtuelle Bibliothek*

Linksammlungen ermöglichen es dem Nutzer, auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten der Bibliothek Informationen zu erhalten, die eventuell bei der Suche weiterhelfen können (vgl. FAQs, Archive). Sie gewährleisten zudem im bibliothekarischen Bereich ein Mindestmaß an Qualität der Quellen und geben somit dem eventuell unerfahrenen Nutzer Sicherheit bei der Verarbeitung der Informationen. Des Weiteren bieten sie durch ihren strukturierten Charakter einen leichteren Einstieg in das unübersichtliche und ungegliederte Internet.

Linksammlungen sind jedoch nicht nur für den Nutzer, sondern auch für den Bibliothekar selbst ein gutes Informationsmittel, da sie ausgewählte Links zu verschiedenen Themen enthalten und so einen wichtigen Beitrag zur Beantwortung von Fragen im Informationsdienst leisten.

<sup>93</sup> Für nähere Informationen siehe Düsseldorfer Virtuelle Bibliothek Homepage.

Nachteile dieser Form des Informationsdienstes ergeben sich für den Nutzer aus der Art der Erstellung dieser Verzeichnisse. Diese sind, ebenso wenig wie Archive und FAQs, auf einen individuellen Nutzer abgestimmt. Der Nutzer erhält bei seiner Suche keine konkrete Antwort auf seine Frage, sondern vielmehr „Hilfe zur Selbsthilfe“. Er muss anschließend die Links selbst auswerten und weiterverfolgen, um sein Informationsbedürfnis zu befriedigen.

Für die Bibliothekare ist die Erstellung dieser Linksammlungen mit vielen Schwierigkeiten und viel Aufwand verbunden. Von besonderer Wichtigkeit ist die kontinuierliche Aktualisierung und Überprüfung der Links auf ihre Gültigkeit. Gerade das Medium Internet ist bekannt für seine Unbeständigkeit: „The Web has more than 3.6 million sites and the average life of a Web site is seventy days.“<sup>94</sup> Außerdem muss die themenspezifische Auswahl der gesetzten Links in regelmäßigen Abständen überprüft und gegebenenfalls ergänzt bzw. bereinigt werden. Nur dadurch kann sichergestellt werden, dass die Linksammlung ihre Aktualität behält und ihren Nutzen erfüllt. Linksammlungen, die viele veraltete oder „tote“ (nicht mehr existente) Links enthalten, erzielen beim Nutzer einen gegenteiligen Werbeeffect: Sie stoßen bei diesem auf Ablehnung und werden das nächste Mal von diesem Nutzer sicherlich nicht mehr angesteuert. Linksammlungen können zudem nie Anspruch auf Vollständigkeit erheben, da das Internet ständig in Bewegung ist und ein Bibliothekar es zu keinem Zeitpunkt schaffen kann, sämtliche Internetseiten auszuwerten. Außerdem kann es sich nie um eine rein objektive Auswahl von Links handeln, da jeder Mensch subjektiv urteilt und sich davon nie gänzlich wird freisprechen können.

### **3.3 Zusammenfassende Bewertung**

Im Folgenden sollen zunächst noch einmal kurz die wichtigsten Charakteristika der verschiedenen Formen des Digital Reference Service genannt werden. Abbildung 5 gibt einen Überblick über diese Charakteristika, um den Vergleich der Formen zu erleichtern. Abschließend werden Vor- und Nachteile des digitalen Informationsdienstes aufgezeigt.

---

<sup>94</sup> Stahl 2001, S. 26.



	asynchron	synchron	schriftlich	mündlich	nonverbale Komm.	Form des Informations- dienstes	Effektivität	Schnelligkeit	Zugänglichkeit
<b>Email</b>	X		X			passiv	mittel	mittel	hoch
<b>Web-Formular</b>	X		X			passiv	mittel	mittel	hoch
<b>Chat</b>		X	X			passiv	hoch	hoch	mittel
<b>Video Conferencing</b>		X		X	X	passiv	hoch	hoch	niedrig
<b>Archive</b>		X	X			aktiv	niedrig	hoch	mittel
<b>FAQs</b>		X	X			aktiv	niedrig	hoch	hoch
<b>Linksammlungen</b>		X	X			aktiv	niedrig	hoch	hoch

Abbildung 5: Charakteristika der einzelnen Formen des Digital Reference Service<sup>95</sup>

Der Konzeption des digitalen Informationsdienstes liegt die Zielsetzung zugrunde, den Nutzer dann und dort zu erreichen bzw. abzuholen, wo er Hilfe benötigt - es wird in diesem Zusammenhang auch vom „point of need“ (siehe auch Kapitel 1) gesprochen. Beim Chat und beim Video Conferencing wird diesem Ziel besonders nahe gekommen, da die Kommunikation in Echtzeit die Forderung der Nutzer befriedigt, sofort Antworten auf ihre Fragen zu bekommen. Diese beiden Formen des digitalen Informationsdienstes sind damit auch besonders effektiv, da durch die direkte, synchrone Kommunikation mit den Nutzern Informationsdefizite schnell geklärt und gelöst werden können. Allerdings wird das Video Conferencing, die einzige Form des Digital Reference Service, welche die Übertragung auditiver und visueller Signale erlaubt, bis zum jetzigen Zeitpunkt nur in wenigen Bibliotheken eingesetzt und ist dadurch schwer zugänglich. Zudem müssen noch einige technische Probleme gelöst werden, bis diese neue Technologie als Standard-Kommunikationskanal in Bibliotheken verwendet werden kann.

Archive, FAQs und Linksammlungen sind im Gegenteil dazu leicht zugänglich und stehen rund um die Uhr zur Verfügung. Allerdings kann nicht garantiert werden, dass Nutzer auf ihre Fragen Antworten finden, da diese aktiven Formen des Informationsdienstes nicht auf individuelle Nutzerprofile zugeschnitten sind. Trotz

<sup>95</sup> Die Kategorien „Effektivität“, „Schnelligkeit“ und „Zugänglichkeit“ wurden von Elisabeth Davenport übernommen (vgl. Davenport 1997, S. 273), allerdings waren dort ausschließlich Werte für E-Mail,

seines asynchronen Charakters ist der Digital Reference Service per E-Mail oder Web-Formular daher aufgrund der direkten Interaktion zwischen dem Nutzer und dem Bibliothekar wesentlich effektiver und zum jetzigen Zeitpunkt die in Bibliotheken verbreitetste Form des digitalen Informationsdienstes.

Alle genannten Formen des digitalen Informationsdienstes haben eigene Stärken und Schwächen, die bereits in den vorhergehenden Kapiteln erläutert worden sind. Grundsätzlich haben die unterschiedlichen Kommunikationskanäle jedoch auch gemeinsame Vor- und Nachteile, die im Folgenden noch einmal kurz zusammengefasst werden sollen.

Ein wichtiger Vorteil des Digital Reference Service, abgesehen vom Video Conferencing, ergibt sich aus der schriftlichen Kommunikation zwischen Nutzern und Bibliothekaren. Unsichere oder schüchterne Nutzer, die eine direkte „face-to-face“-Auskunftssituation überfordern würde, können so ihre Informationsdefizite formulieren. Auch körperlich eingeschränkte Nutzer mit Hörschwächen oder anderen Behinderungen können problemlos ihre Bedürfnisse äußern. Die Schriftform erleichtert zudem die Vermittlung von langen, komplizierten URLs. Die E-Mail- und Chat-Technologien ermöglichen zusätzlich den Austausch von Dateien sowie die Archivierung der einzelnen Sessions. Ein besonders für die Nutzer wichtiger Vorteil ist die geographische Unabhängigkeit von der Bibliothek und die damit verbundene Bequemlichkeit. Der Nutzer muss seinen Arbeitsplatz am Computer nicht verlassen, um seinen Informationsbedarf zu decken.

Neben den Nutzern, die digitale Informationsdienste gerne annehmen, gibt es aber auch diejenigen, die das traditionelle Auskunftsgespräch in der Bibliothek präferieren. Gründe hierfür sind sowohl praktischer Art, wie z.B. das Fehlen eines Internetzuganges<sup>96</sup>, als auch psychologischer Natur, da manche Nutzer das persönliche Gespräch mit dem Bibliothekar suchen und brauchen. Zudem hat die schriftliche Kommunikation auch Nachteile: Sehgeschwachte Nutzer und Nutzer, die nur sehr langsam tippen können, werden sicherlich andere Kommunikationskanäle bevorzugen. Da alle nonverbalen Kommunikationsmittel fehlen, können Bibliothekare ihre Nutzer schwieriger einschätzen. Außerdem können bei komplizierten

---

Video Conferencing und FAQs angegeben. Die fehlenden Einträge in der Tabelle wurden von der Verfasserin ergänzt.

Sachverhalten Umschreibungen umständlicher als eine mündliche Ergebnisübermittlung sein, da die Formulierung der Frage einerseits und der Antwort andererseits Schwierigkeiten bereiten kann.<sup>97</sup> Dies erfordert besondere Fähigkeiten des Bibliothekars, da die tatsächliche Frage des Nutzers durch Lesen zwischen den Zeilen identifiziert werden muss.<sup>98</sup> Während darauf geachtet werden muss, möglichst detailliert und erschöpfend zu antworten, benötigt der Auskunftsbibliothekar außerdem eine besondere sprachliche Kompetenz, um Antworten so effizient und effektiv wie möglich zu formulieren.

Sara Weissman hat anhand ihrer Erfahrungen mit Digital Reference Service an der Morris County Library, New Jersey, tabellarisch Schwierigkeiten zusammengefasst, die im digitalen Informationsdienst auftauchen können. Gleichzeitig gibt sie Vorschläge zur Problemlösung sowie Anleitungen für das Mitarbeitertraining. Zu den angesprochenen Problemen zählen neben grundsätzlichen Fragen nach dem Nutzerkreis und dem Fragenkanon, der von der Bibliothek beantwortet wird, besonders die Erwartungen und das Verhalten der Nutzer. Sara Weissman gibt Verhaltensregeln weiter, so z.B., wie mit Nutzern umgegangen werden soll, die ausschließlich digitale Informationen fordern, obwohl deren Frage besser in Printmedien beantwortet wird.<sup>99</sup>

Auch kann die Schwierigkeit auftreten, Nutzer, die im Internet recherchieren, durch den Digital Reference Service zu erreichen. Denn die Vorstellung mancher Nutzer, bereits Bescheid zu wissen, hindert sie daran, sich Informationsdefizite einzugestehen und diese Informationsdienste in Anspruch zu nehmen. Aufgrund dessen schlägt James Rettig vor, die Bewegungen der Nutzer im Internet zu verfolgen: „In recent years reference librarians have done roving of reference rooms, glancing at the contents of computer screens and offering users assistance when it seems appropriate. We also need to rove electronically.“<sup>100</sup> Dies ist jedoch problematisch, da in gewisser Weise eine Kontrolle über den Nutzer ausgeübt wird. Nutzer könnten sich beim Navigieren im Internet überwacht fühlen und Recherchen dadurch unter Leistungsdruck durchführen.

---

<sup>96</sup> Vgl. Moore 1998, S. 33.

<sup>97</sup> Vgl. Straw 2000, S. 377.

<sup>98</sup> Vgl. Straw 2000, S. 378.

<sup>99</sup> Vgl. Weissman 1998, S. 131ff.

<sup>100</sup> Rettig 2002, S. 3.

Was muss also getan werden, um zu gewährleisten, dass Digital Reference Service von den Nutzern einer Bibliothek angenommen wird? Zunächst ist die deutliche Platzierung eines Links zu dem Dienst auf den Bibliotheksseiten erforderlich („persistent button“, siehe Kapitel 3.2.2.1). Zusätzlich müssen Marketingmaßnahmen ergriffen werden, durch die Nutzer auf die neue Dienstleistung aufmerksam gemacht werden. Die zuvor genannten Maßnahmen setzen allerdings voraus, dass die Homepage der Bibliothek ansprechend gestaltet ist und dass weitere elektronische Ressourcen wie Archive, FAQs oder Linksammlungen zur Verfügung stehen, die dem Nutzer bei der Recherche weiterhelfen können. Nur so kann gewährleistet werden, dass Nutzer gerne und wiederholt die Dienste der Bibliothek in Anspruch nehmen.<sup>101</sup> Die Bibliothek dient dann als „gateway to worldwide information“<sup>102</sup>.

Trotz der Vorzüge des Digital Reference Service muss jedoch auch weiterhin der Informationsdienst in der Bibliothek gepflegt werden. So lange der traditionelle Auskunftsdienst vor Ort in den Bibliotheken nicht unter den zunehmenden digitalen Informationsangeboten leidet, werden Nutzer von dieser Entwicklung zu mehr Dienstleistungsorientierung profitieren. Wichtig für die Nutzer ist die Möglichkeit, über verschiedenste Kommunikationskanäle, je nach Bedarf und individuellen Wünschen, ihr Informationsdefizit zu formulieren und durch die Antwort eines Bibliothekars so schnell wie möglich zu beheben.

Ideal wäre eine Situation, in der nicht mehr zwischen digitalem und traditionellem Informationsdienst unterschieden wird, sondern alle verschiedenen Formen ineinander greifen und selbstverständlich nebeneinander existieren. Bibliothekare und Nutzer könnten dann entscheiden, welcher Kommunikationskanal für die jeweilige Frage am geeignetsten ist: Ein Auskunftsgespräch könnte beispielsweise im Chat beginnen und mit einem Telefongespräch oder einem Besuch des Nutzers in der Bibliothek enden. Die effektive und effiziente Nutzung aller zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle würde zu einer noch höheren Nutzerzufriedenheit führen und Bibliotheken, als Dienstleistungsanbieter, zu zentralen Institutionen im Informationszeitalter machen.

---

<sup>101</sup> Vgl. Mon 2000, S. 313.

<sup>102</sup> Mardikian 1995, S. 28.

## **4 KONSORTIEN IM BEREICH DES DIGITALEN INFORMATIONSDIENSTES**

### **4.1 Ziele von Kooperationen**

Warum brauchen wir Kooperationen? Um diese Frage zu beantworten, muss im Besonderen auf die veränderten Anforderungen der Nutzer an die Dienstleistungsangebote von Bibliotheken sowie auf die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen eingegangen werden.

Wie schon bereits in Kapitel 3.1 erläutert, haben sich mit der Standardisierung der Netzstrukturen Nutzerverhalten und -bedürfnisse stark verändert. Nutzer suchen die benötigten Informationen immer häufiger im Internet, manchmal sogar ausschließlich dort. Die Aufgabe der Bibliotheken, ihre Nutzer mit Informationen zu versorgen, wird immer mehr durch das Medium Internet erfüllt. Doch können viele Bibliotheken aus finanziellen und personellen Gründen nicht den Dienstleistungsumfang anbieten, der eigentlich erforderlich wäre.<sup>103</sup> Zudem steigen die Anforderungen im Bereich der Informationstechnologien trotz stagnierender oder sogar sinkender Ressourcen stetig an. Alle genannten Schwierigkeiten machen deutlich, dass die Bildung von strukturierten Konsortien im Bereich des Digital Reference Service essentiell notwendig ist, um Bibliotheken im Markt der Informationsanbieter ein Segment zu sichern. Hierbei könnten bereits existente regionale Bibliotheksverbünde einen Anfang bilden, indem sie das Spektrum ihres Dienstleistungsangebotes um den digitalen Informationsdienst erweitern. Neben den offensichtlichen Vorteilen von Verbünden, die sich aus der gemeinsamen Nutzung personeller und finanzieller Ressourcen ergeben,<sup>104</sup> bieten diese den Bibliotheken gleichzeitig die Möglichkeit, gegenseitig Informationen auszutauschen und bei regionalen Problemen gemeinschaftlich Lösungen zu erarbeiten. Dieses Konzept funktioniert natürlich auch im entgegengesetzten Fall: Überregionale Probleme können eventuell durch bereits vorhandene regional spezifische Maßnahmen gelöst werden. Auch können

---

<sup>103</sup> Vgl. Lüdtkke 2001, S. 550.

<sup>104</sup> Vgl. McFadden Allen 1998, S. 36.

Konsortien, je nach Bedarf, gute Konditionen für Software aushandeln<sup>105</sup>, die für den Digital Reference Service benötigt wird.<sup>106</sup>

Kooperationen in Deutschland existieren bereits vielfach im Kontext fachlicher oder geographischer Zusammenschlüsse, so z.B. die virtuellen Fachbibliotheken oder die regionalen Bibliotheksverbünde. Jetzt müssen diese Verbundgedanken weiter getragen werden hin zum Digital Reference Konsortium, das bezweckt, Nutzerbedürfnisse durch die Einrichtung eines kooperativen digitalen Auskunftsdienstes zu befriedigen. Einen ersten Vorschlag in dieser Richtung machte im Jahr 2000 Horst Neißer von der Stadtbibliothek Köln: Er wollte, ähnlich dem Vorbild der amerikanischen Informationsverbünde, einen kostenlosen kooperativen digitalen Informationsdienst ins Leben rufen. „Frag´ Info-Profis“ wurde jedoch leider nie verwirklicht.<sup>107</sup> Ein Projekt, dass nun endlich auch in Deutschland einen kooperativen E-Mail-Auskunftsdienst einzurichten versucht, ist die „Deutsche Internetbibliothek“<sup>108</sup>. Noch bleibt abzuwarten, wie sich diese Kooperation von Bibliotheken entwickelt, da erst im Herbst 2002 die Planungsphase beendet sein soll und das Projekt dann in die Realisierungsphase übergeht.

In den folgenden Kapiteln 4.2 und 4.3 werden zunächst verschiedene Formen von bereits bestehenden Informationsverbünden vorgestellt. Da in den USA die Entwicklung von strukturierten und organisierten Digital Reference Service Konsortien schon sehr viel weiter fortgeschritten ist als dies in Deutschland der Fall ist, sollen deshalb im Kapitel 4.3 besonders die amerikanischen Zusammenschlüsse betrachtet werden. Aus der Vielzahl der dort existierenden Projekte wurden zwei sehr unterschiedliche Beispiele ausgewählt, die anschließend in Kapitel 4.4 näher betrachtet werden sollen: QuestionPoint als international operierender Dienst mit zahlreichen Mitgliedern schon in den ersten Wochen seines Bestehens und Ready for Reference als geographisch und typologisch begrenztes Konzept. Abschließend werden beide Modelle verglichen und, basierend auf den bereits vorhandenen Ergebnissen aus mehreren Projekten, Probleme aufgezeigt, die bei der Umsetzung eines digitalen Informationsdienstes auftauchen können.

---

<sup>105</sup> Dieses Konzept wird schon seit längerem erfolgreich im Bereich der Erwerbung von Datenbanken-Lizenzen angewendet.

<sup>106</sup> Einzelne Ideen in diesem Absatz entstammen einem Vortrag von Berthold Gillitzer auf dem Bibliothekartag 2002 in Augsburg aus dem Themenkreis 2A: Kooperation zwischen Verbünden am Beispiel Bayern / NRW.

<sup>107</sup> Für nähere Informationen siehe Fit fürs Informationszeitalter 2000.

<sup>108</sup> Für nähere Informationen siehe Deutsche Internetbibliothek Homepage.

## **4.2. Vorformen digitaler Informationsverbünde**

### **4.2.1 Bibliothekarische Mailinglisten**

Bibliothekarische Mailinglisten sind Teil der vermittelnden Auskunft im Informationsdienst (siehe Kapitel 2.1). Sie dienen dem Erfahrungsaustausch zwischen Bibliothekaren unterschiedlichster Arbeitsbereiche und der gegenseitigen Hilfe bei auftauchenden Problemen. Johannes Werner Erdmann definierte 1997 Mailinglisten als Kommunikationsforen über den Kommunikationskanal E-Mail, die der Diskussion und dem Informationsaustausch bestimmter Gruppen zu bestimmten Themen dienen.<sup>109</sup> Außerdem kann das eigene „Wissen“ mit dem anderer Bibliothekare geteilt werden, was insbesondere bei der Weiterleitung von ungelösten Benutzerfragen zum Tragen kommt.

Mailinglisten werden entweder manuell oder automatisch von Computerprogrammen geführt. Bei der Überwachung durch menschliches Personal kann, im Unterschied zur automatischen Listenführung, eine Kontrolle über die Einträge stattfinden. So können die Listenteilnehmer vor unerwünschten E-Mails geschützt werden. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von moderierten und nicht moderierten Mailinglisten. Diese Moderatoren haben zusätzlich die Aufgabe, Beiträge gegebenenfalls zu bearbeiten, auszuwählen, zu kommentieren oder zusammenzufassen.<sup>110</sup> Des Weiteren erlauben die meisten Listen den Zugriff auf ein Archiv, in dem sämtliche E-Mails chronologisch aufbewahrt werden. Häufig kann darin auch im Volltext gesucht werden, um sich über interessante Diskussionsthemen zu informieren.

Frühe Beispiele für Mailinglisten finden sich in den USA. Schon 1992 wurde die Mailingliste Stumpers-L<sup>111</sup> von Ann Feeney gegründet. Der Name der Liste ist entstanden aus der amerikanischen Redewendung „you’ve got me stumped“, „da bin ich überfragt“, und verdeutlicht damit die Zielsetzung dieses Projektes: die Vernetzung von Informationsspezialisten. Stumpers-L ist rein praktisch ausgerichtet und soll der Beantwortung schwieriger oder ungewöhnlicher Fragen dienen, die mit den Mitteln der eigenen Bibliothek nicht gelöst werden können. Das große Interesse von Bibliothekaren an einer solchen Mailingliste zeigte sich bereits am ersten Tag:

---

<sup>109</sup> Vgl. Erdmann 1997, S. 24.

<sup>110</sup> Vgl. Erdmann 1997, S. 24.

Am Tag der Initiierung traten über 100 Interessenten der Liste bei<sup>112</sup>, 1994 waren es bereits über 700 Abonnenten<sup>113</sup>. 2002 hat Stumpers-L ca. 1.000 Teilnehmer, u.a. Mitarbeiter der Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB), und bis zu 150 E-Mails werden täglich an seine Abonnenten versendet. In einem Archiv werden zudem alle Anfragen gespeichert und sind so jederzeit für Interessenten verfügbar. Die Gründerin Ann Feeney hatte schon 1993 die Vorstellung, dass zukünftig Experten zu jedem Fachgebiet in die Liste aufgenommen werden könnten, die dann Fragen zu ihren jeweiligen Schwerpunktbereichen beantworten würden. Jedoch ist diese Idee in Stumpers-L nie verwirklicht worden.

Ein weiteres amerikanisches Beispiel ist die Mailingliste Dig\_Ref<sup>114</sup>, die allerdings hauptsächlich dem Austausch der Bibliothekare untereinander über Fragen der Organisation und der Durchführung von Auskunftsdiensten dient, und weniger die Beantwortung von konkreten Auskunftsfragen zum Ziel hat. Sie ähnelt damit der deutschen Mailingliste INETBIB („Internet in Bibliotheken“)<sup>115</sup>, die ebenfalls für die Vernetzung von Bibliothekaren zur verstärkten Kommunikation untereinander ins Leben gerufen wurde und nur selten die Funktion der Informationsvermittlung an den Nutzer übernimmt. Für diese Aufgabe ist in Deutschland RABE („Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen“) als Pendant zur amerikanischen Stumpers-L zuständig.<sup>116</sup> RABE wurde 1998 entwickelt und wird heute vom Hochschulbibliothekszentrum (HBZ) Nordrhein-Westfalen betreut. Die Funktionsweise ist identisch zum Vorbild in den USA. Mittlerweile existieren sogar auch in RABE ähnliche Überlegungen, die Liste eventuell in mehrere fachspezifische Mailinglisten aufzuteilen, um das hohe Mailaufkommen zu reduzieren. Allerdings ergeben sich daraus weitere Diskussionspunkte, so etwa die Frage, was bei schwer zuzuordnenden oder fachübergreifenden Fragen geschehen soll. Die Einteilung der Fachgebiete dürfte außerdem nur sehr grob gegliedert sein, da sonst eine zu geringe Beteiligung an den einzelnen Listen die Folge wäre.

Aus Nutzersicht ergeben sich aus der Kooperation zwischen verschiedenen Bibliotheken durch eine Mailingliste fast ausschließlich Vorteile. Auch Fragen, welche

---

<sup>111</sup> Für nähere Informationen siehe Stumpers-L Homepage.

<sup>112</sup> Vgl. Feeney 1993, S. 41.

<sup>113</sup> Vgl. Olson 1994, S. 830.

<sup>114</sup> Für nähere Informationen siehe Dig\_Ref Homepage.

<sup>115</sup> Für nähere Informationen siehe INETBIB Homepage.



die eigene Bibliothek überfordern, können so eventuell beantwortet werden. Dem Nutzer entstehen keinerlei Kosten oder Unannehmlichkeiten, da der Bibliothekar für ihn die Kommunikation mit den anderen Kollegen übernimmt.

Die Bibliothek profitiert von der Beteiligung an einer solchen Mailingliste ebenfalls, da die Beantwortung schwieriger Fragen für den Nutzer einen großen Werbeeffect besitzt. Dies ist mit einem hohen Imagegewinn verbunden und erhöht nicht nur das Ansehen der einzelnen Bibliothek, sondern auch das der Verbundpartner. Zudem werden die Teilnehmer durch das Lesen der Antworten anderer Abonnenten unbewusst geschult.

Nachteile für den Nutzer sind quasi nicht existent. Einzig die Wartezeit auf eine Rückmeldung und die Unsicherheit, ob es überhaupt eine Antwort geben wird, können als Negativfaktoren ausgelegt werden. Allerdings muss hierbei berücksichtigt werden, dass ohne die Mailingliste die Chance auf eine Beantwortung der Auskunftsfrage sicherlich noch geringer ausfallen würde.

Diese Unklarheit hinsichtlich einer Antwort beruht auf dem Charakter einer Mailingliste: Die vielen Listenteilnehmer sind häufig unsicher bei eintreffenden Fragen, da keinerlei Regeln zur Beantwortung dieser Fragen existieren. Eventuell findet sich niemand, der sich um eine Aufklärung der Frage bemüht, da jeder erwartet, dass andere Kollegen in Aktion treten werden. Diese Unverbindlichkeit des Antwortens ergibt sich aus der freiwilligen Beteiligung aller Bibliothekare an der Mailingliste sowie aus der Asynchronität des Kommunikationskanals E-Mail. Kein Bibliothekar kann sicher sein, dass in der Zwischenzeit nicht schon jemand anders an der Antwort arbeitet oder sie bereits in diesem Moment versendet, da die Übermittlung der E-Mails je nach Internetanbieter mehrere Minuten, mitunter sogar Stunden, dauern kann.

Bei zu vielen Teilnehmern an einer Mailingliste besteht außerdem die Gefahr, dass man mit E-Mails überhäuft wird und viele davon die eigenen Interessen oder Fachgebiete nicht tangieren. Sinnvoll ist es daher, ein System von Kürzeln einzuführen, die in die Betreffszeile vor dem eigentlichen Thema eingefügt werden. Dadurch soll kenntlich gemacht werden, ob es sich um eine Auskunftsfrage, eine Antwort oder eine Dankes-E-Mail handelt. So wird den Abonnenten der Liste die Möglichkeit gegeben, für sie irrelevante E-Mails frühzeitig zu erkennen und sofort zu

---

<sup>116</sup> Für nähere Informationen siehe RABE Homepage.

löschen und damit nicht alle E-Mails lesen zu müssen. Dieses System wird Listenteilnehmern sowohl in Stumpers-L als auch in RABE empfohlen, allerdings wird es laut Rainer Hoffmann in RABE nicht konsequent angewendet.<sup>117</sup>

#### **4.2.2 Kooperative Erschließung von Internetquellen**

Die kooperative Erschließung von Internetquellen ist, wie der Aufbau von bibliothekarischen Mailinglisten, eine Vorstufe eines Informationsverbundes. Allerdings handelt es sich bei dieser Form des Informationsdienstes, anders als bei den Mailinglisten, um aktive Informationsvermittlung. Ziel hierbei ist es, gemeinschaftlich eine Datenbank oder Linksammlung zu erstellen, die den Nutzern und Bibliothekaren als Informationsquelle dienen soll. Bei der Erstellung solcher Listen wird viel Wert auf die Auswahl sowie die Bewertung der Quellen gelegt, da an Bibliotheken ein besonders hoher Anspruch hinsichtlich der Qualität ihrer Arbeit gestellt wird.

Im Projekt ILEKS („Internet-Lektoratsservice“) haben sich mehrere öffentliche Bibliotheken zusammengeschlossen, um diesen Service in Deutschland aufzubauen.<sup>118</sup> Eine zentrale Koordinierungsstelle übernimmt hierbei den Aufbau, die Wartung und die Pflege der gemeinsamen Datenbank. Ziel von ILEKS ist es, nur wenige, selektierte Quellen zu jedem Fachgebiet zu präsentieren, statt eine Datenbank mit einer wiederum großen Menge an Informationen zu schaffen. Eine weitere Initiative in diesem Bereich ist FINT („Fachinformation im Internet“), eine Linksammlung, die kooperativ von den Fachhochschulbibliotheken in Nordrhein-Westfalen und Bayern erstellt wird.<sup>119</sup> Neuestes Projekt in Deutschland ist die „Deutsche Internetbibliothek“, ein Projekt der Bertelsmann Stiftung und des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV) (siehe auch Kapitel 4.1). Öffentliche Bibliotheken werden aufgerufen, an dem von 2002 bis 2005 bewilligten und geförderten Projekt zu beteiligen, welches sich zum Ziel gesetzt hat, ähnlich dem Projekt ILEKS, eine Erschließung des Internets voranzutreiben. Zusätzlich dazu soll außerdem endlich einmal auch in Deutschland im Verbund Informationsdienst per E-Mail angeboten werden.

In den USA ist als Projekt der „Librarian’s Index to the Internet“ zu nennen, das von der University of California betreut wird (Abbildung 6).<sup>120</sup> In dieser Datenbank sind

---

<sup>117</sup> Vgl. Hoffmann 2000, S. 39.

<sup>118</sup> Für nähere Informationen siehe ILEKS-Informationen und Miedtke 1999.

<sup>119</sup> Für nähere Informationen siehe FINT Homepage.

<sup>120</sup> Für nähere Informationen siehe Librarians’ Index to the Internet Homepage.

bereits heute über 10.000 Webseiten verzeichnet. Zusätzlich zu der Volltextsuche bietet der LII einen weiteren Dienst an: Abonnenten einer Mailingliste können jede Woche kostenlos über die neuesten Einträge in diese Datenbank informiert werden.

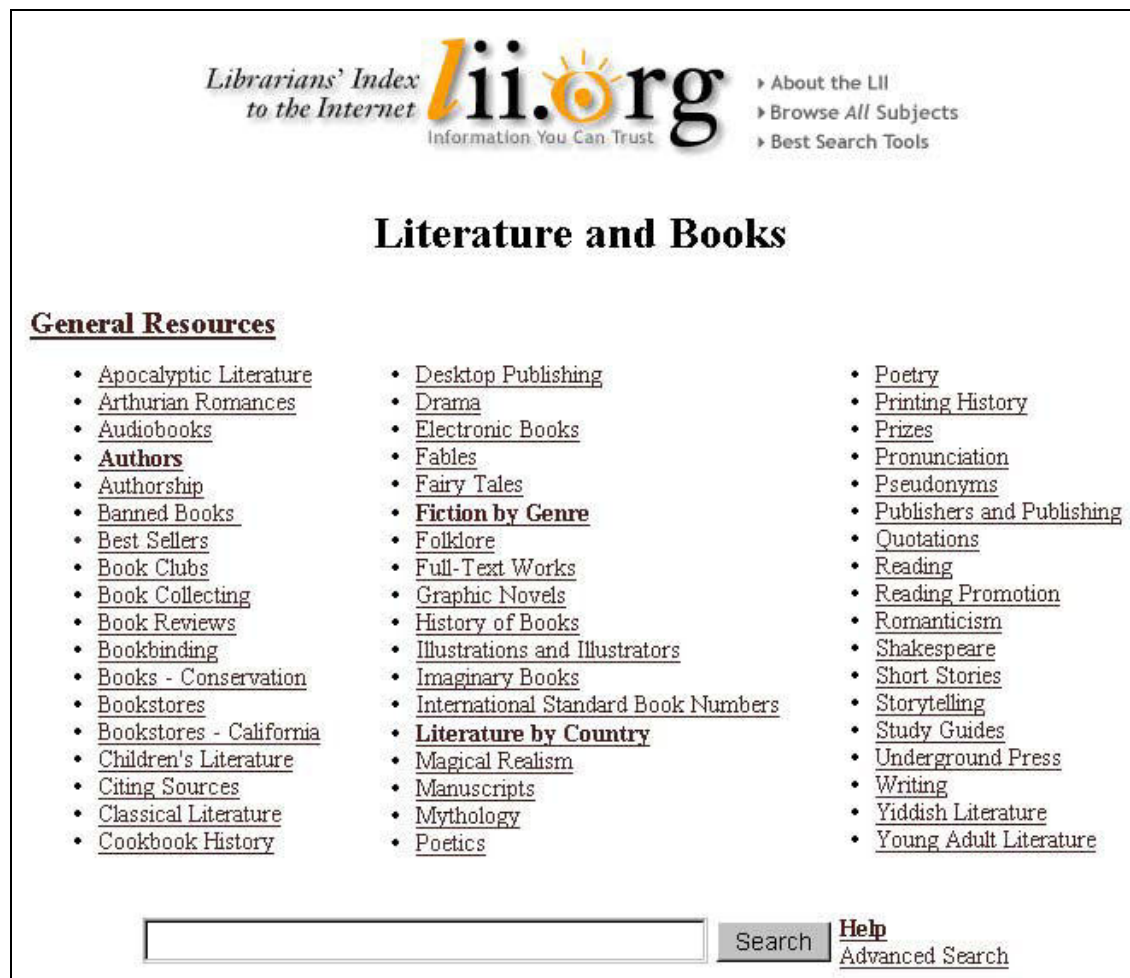


Abbildung 6: Librarians' Index to the Internet

Die Vorteile für den Nutzer, die sich aus der kooperativen Erstellung einer Linksammlung ergeben, ähneln denen der individuell von einer Bibliothek erstellten Liste (siehe Kapitel 3.2.3.3). Linksammlungen bieten dem Nutzer 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche Zugang zu Informationen, die ihn bei seiner Recherche unterstützen können. Die hohe Qualität der Auswahl der angegebenen Quellen und die übersichtliche Gliederung und Strukturierung der Einträge in der Liste erleichtern so besonders unerfahrenen Nutzern den Zugriff auf Informationen im Internet. Aus der Kooperation zwischen mehreren Bibliotheken ergibt sich für den Nutzer ein zusätzlicher Vorteil: Da jede einzelne Bibliothek sich nur noch auf einen

Teil des Internets konzentrieren muss, können innerhalb eines Fachgebietes nun mehr Seiten als zuvor ausgesucht und bewertet werden. Je mehr Bibliotheken also an der Erstellung der Linksammlung beteiligt sind, desto mehr Internetseiten können evaluiert und in das Verzeichnis aufgenommen werden. Die Bibliotheken leisten gemeinsam wesentlich mehr Strukturierungsarbeit, von der die Nutzer direkt profitieren.

Eine Bibliothek allein kann, wie bereits erwähnt, den Anspruch auf Vollständigkeit der Erfassung aller Internetseiten nicht leisten. Der Zeit- und Personalaufwand, der hierfür nötig ist, überfordert auch noch Verbünde von Bibliotheken. Jedoch kann gemeinsam ein ungleich größerer Teil des Internets überprüft und aufbereitet werden. So kann dem Nutzer mehr Dienstleistung für den gleichen oder sogar weniger Arbeitsaufwand geboten werden. Der Imagegewinn der Bibliothek ist enorm und zudem können neue Nutzer gewonnen werden, die erst durch die Dienstleistungsangebote im Internet den Zugang zur Bibliothek finden.

Nachteile ergeben sich aus Nutzersicht ebenfalls keine anderen als die der Linksammlung, die einzig von einer Bibliothek erarbeitet wird. Der individuelle Nutzer findet keine auf sein Profil abgestimmten Informationen vor, sondern eine Liste mit Links zu den verschiedensten Themenbereichen. Aus dieser muss er sich nun die für seine Zwecke am interessantesten erscheinenden Links heraussuchen und mit Hilfe dieser eigenständig weiter recherchieren, um seine Fragen selbst zu beantworten.

Für die Bibliothekare bedeutet die Erstellung einer Linksammlung trotz der Kooperation mit Partnerbibliotheken viel Aufwand. Die Mitarbeit in einem Verbund bringt Verantwortung für das anvertraute Themengebiet mit sich. Viel Pflege und kontinuierliche Aktualisierungsarbeit ist vonnöten, um dem Medium des sich stetig wandelnden Internets gerecht zu werden. Veraltete Links müssen ausgesondert und neue hinzu gefügt werden. In einem solchen Informationsverbund müssen zudem Themen präzise abgesprochen werden, um zu vermeiden, dass Bibliotheken unabsichtlich Doppelarbeit leisten. Außerdem müssen Standards definiert werden, um sicherzustellen, dass ein Minimum an Qualität bei allen Einträgen vorhanden ist. Dies erfordert Kompromissbereitschaft sowie die Bereitschaft, Verantwortung für die Qualität der eigenen Arbeit zu übernehmen. Auch muss ein gemeinsames Kategorien- und Bewertungsschema entwickelt werden, nach dem sich alle

Partnerbibliotheken zu richten haben, um eine rein subjektive Auswahl von Links zu vermeiden und gleichzeitig eine innere Konsistenz und Homogenität zwischen den Einträgen herzustellen.<sup>121</sup>

### **4.3 Überblick über die digitalen Informationsverbünde in den USA**

Konsortien und Zusammenschlüsse verschiedenster Bibliotheken sind kein neues Phänomen in den USA. Bereits zwischen 1931 und 1972 entstanden 125 Verbünde akademischer Bibliotheken, allerdings noch unter anderen Voraussetzungen und Grundbedingungen als dies in der Gegenwart der Fall ist.<sup>122</sup> Doch die Motivation und die Zielsetzung einer solchen Zusammenarbeit bleiben bis heute unverändert: Gemeinsam Ressourcen einzukaufen, Kosten zu reduzieren und Austauschplattformen zu schaffen, welche die Kommunikation zwischen einzelnen Bibliotheken und mehreren Bibliothekstypen fördern sollen, sind einige der Motive. In den letzten Jahren ist erneut ein starker Anstieg von Kooperationsbildungen zu beobachten gewesen. Ursächlich dafür sind sicherlich gestiegene Anschaffungskosten für Medien sowie verstärkte Bemühungen, im Bereich der Katalogisierung Doppelarbeit zu vermeiden. Außerdem erfordern die neuen Technologien Anpassungen in Bibliotheken, die im Verbund einfacher durchzuführen sind. Auch werden immer mehr Stimmen laut, die Kooperation fordern, um kundenorientierter arbeiten zu können. Mit dieser Forderung nach mehr Dienstleistungsorientierung wird der Informationsdienst in den Vordergrund gerückt: Bibliotheken bauen verstärkt ihre Angebote im Bereich des Informationsdienstes aus und akzeptieren zunehmend den hohen Stellenwert des Mediums Internet für die Informationsvermittlung. Daher liegt es nahe, dass gerade in den USA, wo Digital Reference Service schon seit Jahren fester Bestandteil des Informationsdienstes in Bibliotheken ist, digitale Informationsverbünde bereits in großer Zahl entstanden sind und auch weiterhin neu entstehen.

Schon ein Jahr nach der Gründung, 1998, entwickelte das „Virtual Reference Desk“ ein Konsortium, um allgemein wichtige Fragen wie Qualitätskriterien, Standards und „policies“, d.h. Grundregeln oder Grundsätze zur Vermittlung von Informationen, zu

---

<sup>121</sup> Für das Projekt ILEKS wurde ein solches Schema entwickelt. Dazu: Miedtke 1999, S.72.

diskutieren. Seit 2000 steht dort jederzeit Personal zur Verfügung, das innerhalb des Konsortiums „out-of-scope“- und „overflow“-Fragen<sup>123</sup> an geeignete Partnerinstitutionen weiterleitet.<sup>124</sup> Neben einigen großen, oft auf der Ebene eines Bundesstaates angesiedelten Projekten entstehen täglich neue Verbünde im kleineren Rahmen. Verbreitet ist die Methode, ganze Universitätssysteme, einschließlich Fakultäts- oder Institutsbibliotheken etc., zusammenzuschließen und einen zentralen digitalen Informationsdienst einzurichten. Selbst Schul- oder Collegebibliotheken kooperieren auf diese Weise. Gerade im Bereich der Schul- und der öffentlichen Bibliotheken werden viele Dienste weiterentwickelt, um die sogenannte „K-12 Community“, die Schüler sämtlicher Klassenstufen vom Kindergarten zur Abschlussklasse, zu unterstützen. Zudem bieten viele Universitäten in den USA mittlerweile Distance Learning Kurse an, die Studenten geographisch unabhängig absolvieren können. Grundlegend für eine effiziente Versorgung dieser Studenten mit den nötigen Ressourcen sind die digitalen Informationsdienste der jeweiligen Universitätsbibliotheken. Auch in diesem Kontext sind viele der Digital Reference Service Konsortien in den USA entstanden. Besonders deutlich wird bei dem Versuch der Sichtung und Strukturierung dieser Informationslandschaft, wie vielfältig und divers die Konsortien in den USA sind. Neben den rein bibliothekarischen Verbünden existieren Partnerschaften zwischen unterschiedlichsten Institutionen, die sich gemeinsam dem Dienstleistungsgedanken verpflichtet haben. Zusammenstellungen von Informationsverbünden in den USA bieten z.B. Bernie Sloan, Gerry McKiernan oder Stephen Francoeur.<sup>125</sup>

Im weiteren Verlauf dieses Kapitels werden zunächst zwei dieser Digital Reference Service Konsortien anhand eines Kategorienschemas näher beschrieben und anschließend ihre Charakteristika und Vorgehensweisen verglichen.

---

<sup>122</sup> Vgl. Kopp 1998, S. 8.

<sup>123</sup> „Out of scope“ bezeichnet Fragen, welche die fachlichen Kompetenzen der eigenen Bibliothek übersteigen, während mit „overflow“ die Fragen gemeint sind, welche die zeitlichen und personellen Kapazitäten der Bibliothek übersteigen.

<sup>124</sup> Vgl. Stahl 2001, S. 29.

<sup>125</sup> Siehe Sloan 2002b, McKiernan 2002 und Francoeur 2002.

#### 4.4 Beispiele einzelner Konsortien

Für diese Arbeit wurde ein Kategorienschema entwickelt, um die vergleichende Analyse der beiden kollaborativen Digital Reference Service Projekte zu vereinfachen und zu strukturieren. Die Basis bildet ein weitaus detaillierteres Schema von Marilyn Domas White<sup>126</sup>, das ebenfalls für den Vergleich mehrerer digitaler Informationsdienste erstellt worden ist.<sup>127</sup> Allerdings wurden im Zusammenhang mit dieser Arbeit noch einige grundlegende Änderungen am Original vorgenommen, um dem Charakter des Informationsverbundes gerecht zu werden. Dies soll den anschließenden Vergleich des Dienstleistungsumfanges der beiden Konsortien erleichtern. Der Übersicht halber werden hier zunächst die Kategorien aufgeführt und anschließend kurz erläutert.

##### 1 Zielsetzung des Dienstes

- Motto
- beteiligte Bibliothekstypen
- Nutzerkreis
- Fragenspektrum

##### 2 Struktur und Projektplanung

- Zeitrahmen des Projektes
- Projektverlauf
- Verwaltung
- Personal und Training
- Software

##### 3 Grundfunktionalitäten und Dienstleistungsumfang

- Form des Digital Reference Service
- Zugänglichkeit
- Beantwortungsprozess
- Beantwortungsgrundsätze / Standards
- Nutzerführung / Hilfestellung
- Persönlichkeitsrechte / Datenschutz
- Archivierung

---

<sup>126</sup> Vgl. White 2001, S. 214.

<sup>127</sup> Ursprünglicher Bericht siehe Analyzing electronic question/answer services 1999.

#### 4 Konkrete Zahlen

- Anzahl der beteiligten Bibliotheken
- Mengenordnung der Fragen
- Kosten für Mitgliedschaft und Software

#### 5 Qualitätskontrolle

- Qualitätskontrolle der einzelnen Antworten
- Evaluation / interne Bewertung
- Externe Anerkennung / Werbung / Öffentlichkeitsarbeit

#### 6 Perspektiven

Der erste Gliederungspunkt umfasst die grundlegenden Ziele des Projektes, das Selbstverständnis der Projektpartner sowie die Motivation für die Beteiligung an einem solchen Dienst. Des Weiteren wird die Reichweite und Spannbreite des Projektes definiert, indem das Fragenspektrum und der Nutzerkreis identifiziert werden. Auch sollen die beteiligten Bibliotheken auf ihre typologische Zugehörigkeit hin überprüft werden.

Im zweiten Punkt sind alle Bereiche zusammengefasst, die mit der organisatorischen Struktur des Projektes in Verbindung stehen. Dies beinhaltet vor allem die Projektplanung mit Fragen zur verwendeten Software, dem Personal und dem Training der Mitarbeiter sowie die Verwaltung inklusive der hierarchischen Struktur des Projektes.

Der eigentlichen Interaktion mit dem Nutzer ist der dritte Gliederungspunkt gewidmet. Hier soll die praktische Anwendung der Projektplanung erläutert werden. Neben dem Dienstleistungsumfang und Ausführungen zur technischen Umsetzung des Dienstes werden problematische Bereiche, wie die Speicherung der Daten und der Datenschutz, angesprochen. Außerdem sollen sowohl Standards zur Beantwortung der Auskunftsfragen als auch Hilfestellungen für den Nutzer kurz umrissen werden.

Stetig im Wandel begriffen sind die Ausführungen des vierten Punktes. Es kann ausschließlich eine Bestandsaufnahme des jetzigen Zeitpunkts geleistet werden, da Daten, wie die Anzahl der beteiligten Bibliotheken und Nutzerfragen oder Kosten für Mitgliedschaft und Software, nicht konstant bleiben.

Der fünfte Gliederungspunkt befasst sich mit der Evaluation und Qualitätskontrolle der erbrachten Dienstleistungen. Hier soll geklärt werden, ob oder inwieweit



Kontrollen stattfinden, welche die Qualität der Antworten und die Nutzerzufriedenheit feststellen sollen. Außerdem werden durchgeführte Marketingmaßnahmen und Öffentlichkeitsarbeit vorgestellt.

Der letzte Punkt dient dem Blick in die Zukunft. Hier soll geklärt werden, ob es schon jetzt Vorüberlegungen der Beteiligten gibt, wie der weitere Verlauf ihres Projektes aussehen wird oder wie sich der Umfang ihrer Dienstleistungen verändern könnte.

#### 4.4.1 QuestionPoint

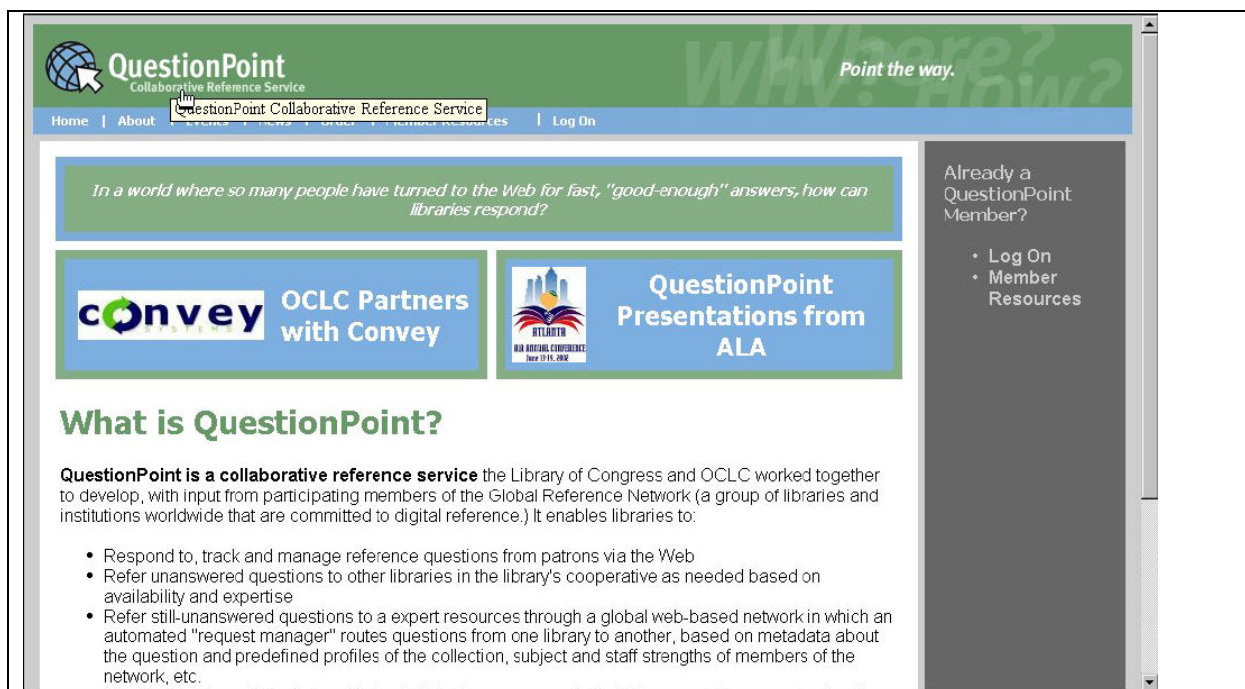


Abbildung 7: QuestionPoint Homepage

##### 4.4.1.1 Zielsetzung des Dienstes

QuestionPoint „serves patrons at the point of their need any time anywhere“<sup>128</sup>. Mit diesem Slogan wird für QuestionPoint geworben. Bibliotheken soll es durch dieses Projekt möglich sein, ihren Nutzern jederzeit Informationsdienst anbieten zu können, unabhängig von der geographischen Lage der Bibliothek. Ziel von QuestionPoint ist es, lokale Bibliotheksbestände und spezialisiertes Personal zu verbinden und

<sup>128</sup> QuestionPoint Homepage.

anderen Bibliotheken im Austausch zur Verfügung zu stellen.<sup>129</sup> In der Selbstdarstellung des Projektes, in der gleichzeitig für neue Mitglieder geworben wird, werden zahlreiche Zielvorstellungen genannt, die gemeinsam verwirklicht werden sollen. Dazu gehören u.a. die effektive und effiziente Nutzung der Bibliotheksressourcen ebenso wie der Imagegewinn der Bibliotheken, der sich durch die höhere Nutzerzufriedenheit einstellen soll.<sup>130</sup> Da jede Bibliothek besondere Stärken mit in das Projekt einbringen kann, ist die Integration möglichst vieler Bibliothekstypen in QuestionPoint erwünscht. Sowohl wissenschaftliche als auch öffentliche und sogar Nationalbibliotheken kooperieren bereits jetzt in diesem Projekt. Durch die Heterogenität der beteiligten Bibliotheken soll erreicht werden, dass möglichst viele Wissensgebiete abgedeckt werden. Auch die geographische Lage der Bibliotheken spielt hierbei eine Rolle: Der Idealzustand würde sich einstellen, wenn mindestens eine Bibliothek aus jedem Land der Welt an dem Projekt teilnehmen würde.

Der Nutzerkreis wird allerdings vorerst auf die Nutzer, die zu einer der beteiligten Institutionen gehören, eingeschränkt bleiben. Eine Öffnung für sämtliche Bürger ist aus Gründen der antizipierten großen Nachfrage nicht geplant. Nutzern ist es momentan ausschließlich erlaubt, Fragen auf Englisch an QuestionPoint zu stellen, da die Software erst im Laufe der Zeit an die Anforderungen, die aus der Vielsprachigkeit entstehen, angepasst werden kann. Hinsichtlich der erlaubten Fragen an den Dienst existieren weiter jedoch keinerlei Einschränkungen. Dies ist auch nicht nötig, da in der überwiegenden Anzahl der Fälle zuerst die lokale Bibliothek den Versuch unternimmt, die Nutzerfrage zu beantworten. So kann das Risiko minimiert werden, dass Orientierungsfragen und Fragen zu lokalen Beständen an andere Bibliotheken weitergeleitet werden.

#### **4.4.1.2 Struktur und Projektplanung**

Der Dienst QuestionPoint ist aus dem Vorläuferprojekt CDRS („Collaborative Digital Reference Service“) entstanden. Dieses wurde schon Anfang 2000 ins Leben gerufen, nachdem bereits 1998 erste Überlegungen und Planungen hinsichtlich des

---

<sup>129</sup> Vgl. Kresh 2000.

<sup>130</sup> Vgl. QuestionPoint Homepage.

Aufbaus eines solchen Informationsangebotes stattgefunden hatten. Maxine Hattery nennt CDRS deshalb die „Mutter“ aller digitalen Auskunftsangebote.<sup>131</sup> Initiator des Projektes war die Library of Congress, die Diane Nester Kresh als Projektleiterin auswählte. Gemeinsam mit acht anderen Bibliotheken wurde die erste von insgesamt drei Pilotphasen des Projektes durchgeführt, um die Profildatenbank (siehe Kapitel 4.4.1.3) und die entwickelten Web-Formulare zu testen. Neun weitere Bibliotheken konnten für die zweite Testphase gewonnen werden, in der die nun 17 beteiligten Institutionen erneut die Tauglichkeit der Software, einschließlich des Request Managers, überprüfen. Die dritte Phase sollte Aufschluss über die noch zu erstellende Archivdatenbank geben.

Im Januar 2001 konnte der ersten Probelauf des Pilotprojektes dann endlich abgeschlossen werden. Mit dem Gewinn von OCLC („Online Computer Library Center“) als Projektpartner für die nun folgenden Phasen des Projektes hat Diane Kresh innovative Problemlösungsmöglichkeiten gefunden. OCLC hat sich bereit erklärt, die technische Wartung des gesamten Systems zu übernehmen und gleichzeitig Hilfestellung beim Aufbau der Knowledgebase (siehe Kapitel 4.4.1.3) zu geben.<sup>132</sup> In Zusammenarbeit mit OCLC und über 200 weiteren Institutionen weltweit (Januar 2002: 206 beteiligte Institutionen<sup>133</sup>) wurde CDRS stetig weiter entwickelt. Der Umbenennung des Dienstes in QuestionPoint im März 2002 folgte, nach mehreren Monaten intensiver Vorbereitung, am 03.06.2002 der offizielle Start des innovativen CDRS-Nachfolgeprojektes. QuestionPoint hat es sich zum Ziel gesetzt, die weltweite Vernetzung von Bibliotheken unabhängig von ihrer Struktur und Typologie voranzutreiben und dadurch Nutzern grenzübergreifend digitalen Informationsdienst anbieten zu können.

Interessierte Bibliotheken haben mehrere Möglichkeiten, in den Verbund einzusteigen: Sie können entscheiden, ob sie ausschließlich passiv an dem Dienst teilnehmen wollen, oder ob auch die aktive Teilnahme, d.h. die Beantwortung fremder Auskunftsfragen, gewünscht ist. Eine Bibliothek kann außerdem Tätigkeiten übernehmen, die nicht den direkten Kontakt mit dem Nutzer erfordern, z.B. die Qualitätskontrolle der Antworten oder die Pflege der Knowledgebase. Geregelt werden diese diversen Formen der Mitgliedschaft durch so genannte „Service Level

---

<sup>131</sup> Vgl. Hattery 2002, S. 4.

<sup>132</sup> Vgl. Oder 2001, S. 48.

<sup>133</sup> Vgl. Ulrich 2002, S. 240.

Agreements“ (SLA). Je nach Höhe der eigenen aktiven Beteiligung an dem Dienst werden die Kosten für die Mitgliedschaft angepasst. Vorteile dieser Art der Kostenberechnung liegen in der hohen Flexibilität und dem Mitentscheidungsrecht, das Bibliotheken dadurch bekommen. So entsteht kein unerwünschter Leistungsdruck oder eine ungerechte Verteilung der Kosten, da jede Bibliothek selbst für sich entscheidet, wieviel Zeit und Geld sie investieren und in welcher Form sie von dem System profitieren möchte.

Zusätzlich zur Wahl eines Service Level Agreements wird jede Bibliothek gebeten, ihr Profil anzugeben. Dieses wird anschließend in der so genannten Profildatenbank abgelegt und ermöglicht später die präzise Zuordnung einer Nutzerfrage zu der am besten für die Antwort geeigneten Bibliothek (siehe Kapitel 4.4.1.3).

Jede Bibliothek ist für die Erfüllung ihrer übernommenen Pflichten verantwortlich und muss das eigene Personal selbstständig koordinieren. Allerdings bietet OCLC Trainingseinheiten für Mitarbeiter aller beteiligten Bibliotheken an. Neben praktischen Übungen mit der Software werden zusätzlich Hilfedateien erstellt, die den Bibliothekaren den Umgang mit dem Programm erleichtern sollen.

Die verwendete Software ist „OnDemand“ von Convey Systems, einem Partnerunternehmen von OCLC, sie und wird für QuestionPoint kontinuierlich weiterentwickelt. Neben den rein textbasierten Chat-Funktionalitäten wird zur Zeit an der Implementierung ergänzender „Features“ gearbeitet. Funktionalitäten einer Web Contact Center Software (siehe Kapitel 3.2.2.1), wie z.B. „collaborative browsing“ und „application sharing“, sollen integriert werden und zusätzlich die Übertragung von Audio- und Videodateien ermöglichen, um Video Conferencing anbieten zu können. Ende August 2002 soll dann die erweiterte Software endgültig mit der QuestionPoint-Software kompatibel sein. Da die Software ausschließlich auf dem Server von OCLC vorliegt und dort aktualisiert wird, entfallen Pflege und technische Wartung in den einzelnen Bibliotheken. Einzige Voraussetzungen für die Teilnahme an QuestionPoint sind PCs oder MACs sowie Internetzugänge über gängige Browser.

#### **4.4.1.3 Grundfunktionalitäten und Dienstleistungsumfang**

QuestionPoint ermöglicht den beteiligten Bibliotheken die Implementierung verschiedener Formen des digitalen Informationsdienstes. Neben der Kommunikation per Web-Formular können, wie bereits erwähnt, auch Chat-Funktionalitäten integriert werden. Dies gilt allerdings ausschließlich für die lokale Ebene, da das automatische „routing“ der Fragen durch den Request Manager (siehe unten) nur mittels eines Web-Formulars möglich ist. Daher wurde besonders viel Zeit in die Entwicklung dieses Dateneingabeformulars investiert und viel Wert darauf gelegt, das Formular so zu gestalten, dass der Abgleich der Daten mit der Knowledgebase und der Profildatenbank reibungslos verläuft. Neben der Frage selbst müssen in diesem Formular zusätzliche Felder zum gewünschten Level der Informationen, zu geographischen und zu zeitlichen Limits ausgefüllt sowie Schlagwörter mitgeliefert werden. Dies ermöglicht eine präzise Auswahl der Empfängerbibliothek.

QuestionPoint ist ein so genannter „24/7“-Dienst, der ohne zeitliche Einschränkungen operiert. Ankommende Fragen werden vorab automatisch durch die Software einer Dublettenprüfung unterzogen. Im Abgleich mit der globalen Knowledgebase, der Archivdatenbank von QuestionPoint, soll festgestellt werden, ob diese Frage schon einmal beantwortet worden ist. Um diesen Prozess näher zu beleuchten, ist es notwendig, zunächst auf die Struktur der Knowledgebase einzugehen. Es existieren lokale und globale Knowledgebases. Jede Bibliothek hat die Möglichkeit, eine eigene lokale Archivdatenbank aufzubauen, deren Pflege sie selbst übernehmen muss. Die globale Knowledgebase hingegen ist eine gemeinsame Archivdatenbank aller an QuestionPoint beteiligten Bibliotheken und enthält Frage-Antwort-Paare bereits gelöster Fragen sowie URLs und Dateien, die an die Nutzer übermittelt wurden. Allerdings werden nicht alle an QuestionPoint gestellten Fragen in die Datenbank integriert. Die Mitarbeiter, die für die Pflege der Knowledgebase zuständig sind, entscheiden anhand verschiedener Kriterien, wie z.B. des behandelten Themas und des Umfangs des Datensatzes, individuell über die Aufnahme in die Archivdatenbank.

Stellt nun ein Nutzer eine Frage an seine Bibliothek, unternimmt diese den ersten Beantwortungsversuch. Ist die Bibliothek geschlossen oder kann die Frage lokal

nicht beantwortet werden, wird die Auskunftsfraße direkt an den Request Manager von QuestionPoint weitergeleitet. Dieses Programm durchsucht zunächst automatisch die Knowledgebase auf ähnliche Fragen. Ist bereits eine Antwort enthalten, wird diese dem Nutzer automatisch als E-Mail zugesendet. Findet kein „Matching“ statt, wird als Nächstes in der Profildatenbank nach einer geeigneten Bibliothek recherchiert.

Diese Profildatenbank enthält wichtige Angaben zu sämtlichen an QuestionPoint beteiligten Bibliotheken. Diese Angaben werden in insgesamt 28 Datenfeldern gespeichert. Dazu gehören grundlegende Informationen wie Öffnungszeiten, Bestandsgröße und Mitarbeiterzahl ebenso wie eine Beschreibung des vorhandenen Bestandes nach der Systematik der Library of Congress sowie der fachlichen Schwerpunkte. Außerdem existiert eine Negativkategorie, in die eingetragen werden kann, welche Fragen aus welchen Fachgebieten nicht beantwortet werden. Des Weiteren müssen die Bibliotheken angeben, wie viele Fragen sie pro Woche beantworten können oder wollen und welche sprachlichen Kompetenzen vorliegen. Der letzte Punkt weist schon auf die zukünftige Erweiterung von QuestionPoint hinsichtlich der bedienten Sprachen hin. Zur Zeit werden allerdings, wie bereits erwähnt, ausschließlich Fragen auf Englisch akzeptiert.

Der Request Manager wählt nun anhand der Informationen aus dem Web-Formular eine geeignete Bibliothek aus und teilt dieser die Auskunftsfraße zu. Nun erfolgt die Beantwortung der Frage durch die Bibliothek und die Versendung der Antwort an den Nutzer und die Knowledgebase, um bei Bedarf die Daten für die Archivierung bereitzustellen.<sup>134</sup>

Um diesen komplexen Prozess zu verdeutlichen, wurde aus den einzelnen Schritten der Beantwortung einer Nutzerfrage in QuestionPoint eine Grafik erstellt (Abbildung 8).

---

<sup>134</sup> Vgl. Kresh 2000.

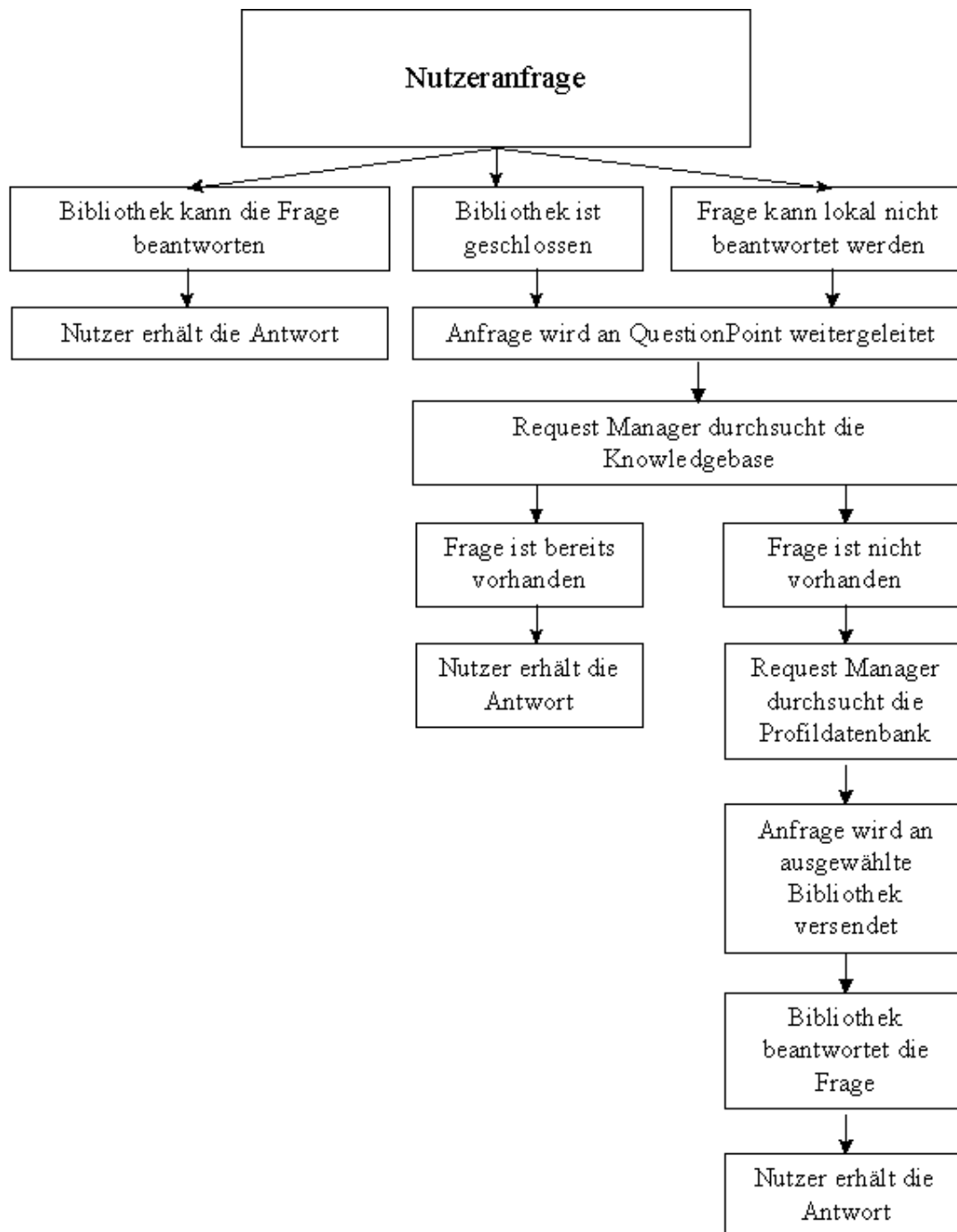


Abbildung 8: Beantwortungsprozess in QuestionPoint

Für die Beantwortung der Nutzerfragen sind Standards entwickelt worden, die Kontrolle über deren Einhaltung kann jedoch neben den Bearbeitern der globalen Knowledgebase auch von der eigenen Bibliothek wahrgenommen werden (siehe Kapitel 4.4.1.5). Grundsätzlich gelten Richtlinien wie Seriosität, Professionalität und vor allem Neutralität für die Bearbeitung der Fragen.

Auch hinsichtlich des Datenschutzes gelten bestimmte Auflagen. Die Mitarbeiter, die für die Verwaltung der globalen Knowledgebase zuständig sind, sind dafür verantwortlich, vor der Speicherung sämtliche identifizierenden Informationen aus den E-Mails zu entfernen. Auf die lokalen Knowledgebases haben diese Mitarbeiter jedoch keinen Einfluss. Um den Nutzern ihr Mitbestimmungsrecht einzuräumen, müssen diese in den Web-Formularen einer Weiterleitung an andere Bibliotheken innerhalb von QuestionPoint zustimmen. Des Weiteren existiert für Nutzer an der Library of Congress eine E-Mail-Helpline, in der Fragen zum Dienst beantwortet und Hilfestellungen bei der Frageformulierung gegeben werden. Antworten von den Mitarbeitern dieser Helpline sind innerhalb von einer Stunde zu erwarten.

#### **4.4.1.4 Konkrete Zahlen**

Laut Scott Carlson haben sich bereits jetzt über 100 Bibliotheken angemeldet, um am CDRS-Nachfolgerprojekt QuestionPoint teilzunehmen.<sup>135</sup> Es ist damit zu rechnen, dass in den folgenden Monaten weitere Bibliotheken folgen werden. Da QuestionPoint erst seit wenigen Wochen existiert, sind Statistiken zur Anzahl der gestellten Fragen noch nicht verfügbar. Laura Gottesman leitete jedoch in einer E-Mail die Anzahl der Fragen weiter, die allein das Personal der Lesesäle der Library of Congress zwischen April und Juni im Betatest von CDRS beantwortete: es handelte sich um 6.148 Fragen in knapp zwei Monaten.<sup>136</sup> Diese Zahl zeigt deutlich, mit wie vielen Nutzerfragen gerechnet werden muss, wenn QuestionPoint etabliert ist. Aufgrund der steigenden Mitgliederzahl dieses Projektes wird es wohl dennoch keine Engpässe in der Beantwortung geben.

Kosten für die Mitgliedschaft und die Software sind in QuestionPoint, wie bereits erwähnt, sehr variabel. Individuelle Bibliotheken werden für das „local and global package (simple chat)“ maximal 2.000 US-Dollar im Jahr aufwenden müssen. Hierin sind die einfache Chat-Software sowie die notwendigen Komponenten zum Aufbau einer lokalen Knowledgebase und zum Datenaustausch mit QuestionPoint enthalten. Soll jedoch die umfangreichere und vor allem mit mehr Funktionalitäten ausgestattete Software von Convey Systems, „local and global package (Convey

---

<sup>135</sup> Vgl. Carlson 2002.

<sup>136</sup> Vgl. E-Mail Gottesman 2002.



Systems chat)“, in der Bibliothek verwendet werden, muss mit Preisen bis zu 4.000 US-Dollar pro Jahr gerechnet werden.<sup>137</sup> Des Weiteren existiert ein Paket, „global only“, das ausschließlich die notwendigen Datenaustauschkomponenten enthält. Die Bibliothek sorgt in diesem Fall für die lokale Software selbst. Bibliotheken, die einem Konsortium angehören und gemeinsam QuestionPoint beitreten möchten, müssen für alle Pakete wesentlich weniger bezahlen, da in diesem Fall der Preis anteilig berechnet und auf alle Bibliotheken umgelegt wird.

#### **4.4.1.5 Qualitätskontrolle**

Wie bereits in Kapitel 4.4.1.3 erwähnt, tragen die Verwalter der globalen Knowledgebase die Verantwortung für die Qualität der Datensätze in der Archivdatenbank. Sie sind dazu aufgefordert, die Frage-Antwort-Paare nicht nur auf formale Kriterien, wie z.B. Datenschutz und Aktualität der mitgelieferten URLs und Dateien, zu überprüfen, sondern auch die inhaltliche Konsistenz zu kontrollieren. Antworten, die nicht den Standards entsprechen oder lückenhaft und unvollständig erscheinen, werden markiert und zur detaillierteren Prüfung einem Experten vorgelegt. Dieser informiert bei Bedarf die betroffene Bibliothek, die dann eventuell ergänzende Informationen oder eine Richtigstellung an den Nutzer weiterleitet. Die Kontrolle über die Einhaltung der Standards kann jedoch auch von der einzelnen Bibliothek wahrgenommen werden. Es ist die alleinige Entscheidung jeder einzelnen Bibliothek, ob sie ihre Frage-Antwort-Paare an die globale Knowledgebase weiterleiten möchte.

Eine interne Bewertung des gesamten Projektes findet ebenfalls laufend statt, da die Entwicklung der einzelnen Komponenten von QuestionPoint noch nicht abgeschlossen ist. Der Dienst befindet sich noch immer im Aufbau, so dass Leistungskontrollen eine wichtige Rolle für die Weiterentwicklung und damit den Erfolg des Projektes spielen. Zusätzlich sollen Web-Formulare entwickelt werden, in denen die Nutzer ein Feedback hinsichtlich der Qualität des Services hinterlassen können. Damit kann die Zufriedenheit der Nutzer ermittelt und eine Anpassung an deren Anforderungen vorgenommen werden.

---

<sup>137</sup> Vgl. E-Mail Gottesman 2002.

Eine umfassende Evaluation dieses neuen Dienstes ist sicherlich zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht möglich. Dennoch kann bereits heute festgestellt werden, dass die Erwartungen an das Projekt sehr hoch sind und dass viele Bibliotheken mit Neugier auf QuestionPoint blicken. Die hohe Präsenz dieses Projektes in der Fachpresse und auf internationalen Konferenzen zeigt deutlich, um was für eine innovative Form der bibliothekarischen Informationsvermittlung es sich hierbei handelt.

#### **4.4.1.6 Perspektiven**

Im August 2002 soll die Software von Convey Systems bereits soweit fertiggestellt sein, dass Audio- und Video-Übertragungen zwischen Nutzern und Bibliothekaren möglich werden.<sup>138</sup> Gleichzeitig existieren schon heute Überlegungen, Angebote wie Fernleihe und Dokumentlieferung in QuestionPoint einzubetten. Die Library of Congress und die British Library planen zur Zeit die Integration der Datenbank „WorldCat“, um so Fernleihbestellungen zu ermöglichen.

Die Internationalität dieses Projektes wirft darüber hinaus weitere Fragen auf. Diskutiert werden die verschiedenen kulturellen und politischen Zusammenhänge, Urheberrechtsbestimmungen sowie die nationalen Infrastrukturen und die Analphabetenrate in den Schwellen- und Entwicklungsländern dieser Welt.<sup>139</sup>

Entwicklungsperspektiven öffnen sich auch hinsichtlich der Einbindung zusätzlicher Sprachen in QuestionPoint: Zunächst ist die Integration von Spanisch, Deutsch, Französisch, Russisch, Chinesisch und Italienisch vorgesehen. Dies soll allerdings nur der erste Schritt sein auf dem Weg zu einem wirklich globalen Projekt. Denn, so hofft Laura Gottesman, eventuell können weitere Fördermittel gewonnen werden, die es ermöglichen würden, auch Bibliotheken aus wirtschaftlich schwächeren Ländern in QuestionPoint zu integrieren.<sup>140</sup>

Abzuwarten bleibt, ob die in dieses ehrgeizige Projekt gesetzten Erwartungen erfüllt werden können. Noch ist ungewiss, wie viele Bibliotheken sich zu einer Teilnahme entschließen werden. Sicher ist jedoch, dass eine ständige Weiterentwicklung und

---

<sup>138</sup> Vgl. Carlson 2002.

<sup>139</sup> Vgl. Hattery 2002, S. 4.

<sup>140</sup> Vgl. E-Mail Gottesman 2002.

Modifizierung dieser innovativen Form eines bibliothekarischen Dienstleistungsangebotes stattfinden wird und dass kontinuierlich Änderungen vorgenommen und wechselnde Partnerschaften entstehen werden.

#### 4.4.2 Ready for Reference

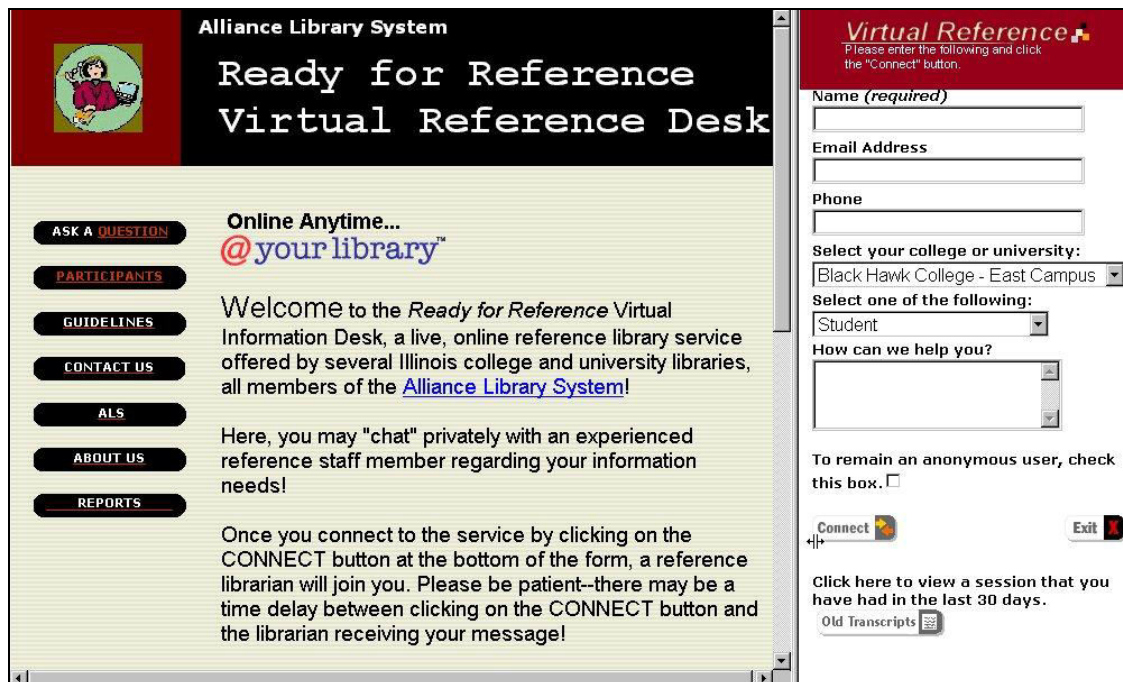


Abbildung 9: Ready for Reference Homepage

##### 4.4.2.1 Zielsetzung des Dienstes

Laut Selbstdarstellung ermöglichte dieses Projekt zum Zeitpunkt seines Entstehens den ersten „academic library collaborative 24/7 web-based“<sup>141</sup> Informationsdienst der Welt.

Das der Arbeit vorangestellte Zitat von Karen Bersche entstammt einem unveröffentlichten Pressebericht des Ready for Reference Projektes.<sup>142</sup> Ausgewählt für diese Arbeit wurde es, um das Leitbild amerikanischer Bibliotheken zu verdeutlichen. Diese sind weitaus mehr dem Dienstleistungsgedanken verbunden und im Umgang mit ihren „Kunden“ deutlich weiter fortgeschritten als Bibliotheken in der

<sup>141</sup> Lindbloom 2001.

<sup>142</sup> Vgl. Bersche 2001.

„Dienstleistungswüste“ Deutschland. Die Zufriedenheit ihrer Nutzer ist oberstes Gebot der Auskunftsbibliothekare in den USA. Auch das Ready for Reference Projekt handelt nach diesen Grundsätzen. Um den Forderungen ihrer Nutzer gerecht zu werden, haben sich mehrere Bibliotheken im Staat Illinois zusammengeschlossen. Bei den beteiligten Bibliotheken des Ready for Reference Projektes handelt es sich momentan ausschließlich um College- und Universitätsbibliotheken, allerdings ist für die nächste Phase des Projektes eine Ausweitung auf alle Bibliothekstypen vorgesehen. Eine Eingrenzung des Dienstes wird dann nur noch geographischer Art sein, da weiterhin ausschließlich Bibliotheken aus dem Bundesstaat Illinois teilnehmen dürfen.

Obwohl Studenten und Angehörige der beteiligten Universitäten vorgezogen werden, ist dieser Informationsdienst sämtlichen Bewohnern des Staates Illinois und darüber hinaus der breiten Öffentlichkeit zugänglich, sofern genügend Zeit und Personal zur Verfügung steht.

Bezüglich der erlaubten Fragetypen werden keinerlei Einschränkungen vorgenommen. Sowohl Ready-Reference- als auch detaillierte Recherchefragen werden so gut wie möglich beantwortet. Da die Mitgliederbibliotheken dieses Projektes auf eine Region begrenzt sind und der Dienst hauptsächlich für Bewohner des Staates Illinois vorgesehen ist, wird die Formulierung der Fragen auf Englisch vorausgesetzt, ohne dies gesondert in den Richtlinien aufzuführen.

#### **4.4.2.2 Struktur und Projektplanung**

Das Ready for Reference Projekt wurde, wie CDRS, im Jahr 2000 initiiert. Auskunftsfragen werden allerdings erst seit Ende Januar 2001 beantwortet. Die acht Gründerbibliotheken sind Mitglieder des „Alliance Library Systems“ (ALS) im Staat Illinois, USA. Finanziert wird das Projekt bis einschließlich 30.06.2003 mit Fördermitteln des LSTA („Library Services and Technology Act“), durch den in allen Bundesstaaten der USA zahlreiche Bibliotheksprojekte unterstützt werden. Eine Verlängerung bis zum 30.06.2004 hält Mary-Carol Lindbloom für möglich.<sup>143</sup> Das ALS erhielt diesen Zuschuss unter der Voraussetzung, mit diesen Geldern einen

---

<sup>143</sup> Vgl. E-Mail Lindbloom 2002b.

kollaborativen digitalen Informationsdienst aufzubauen, der rund um die Uhr zugänglich sein sollte.

Nachdem im Dezember 2000 die Bestätigung der Förderfinanzierung durch LSTA vorlag, wurde sofort mit der Planung des Dienstes begonnen. Bereiche, die möglichst bald strukturiert und realisiert werden mussten, waren die Webseite<sup>144</sup>, und damit der Zugang zu dem neuen Dienstleistungsangebot, die Grundsätze zur Beantwortung der antizipierten Fragen, das Training für die Auskunftsbibliothekare sowie das Marketing und die Öffentlichkeitsarbeit. Um die Kommunikation zwischen den beteiligten Mitarbeitern zu erleichtern, wurde eine interne Mailingliste geschaffen. So kann der besonders bei der Planung und Durchführung eines kooperativen Informationsdienstes wichtige Austausch zwischen den geographisch weit voneinander entfernten Beteiligten schnell und unkompliziert stattfinden. Das Ready for Reference Projekt verläuft, wie auch QuestionPoint, in mehreren Phasen. Semesterweise werden Evaluationen und Umfragen durchgeführt sowie statistische Daten erhoben.

Das hierarchische Modell, das in der Verwaltung des Ready for Reference Projektes angewendet wird, beinhaltet einen „project director“, Mary-Carol Lindbloom, einen „project evaluator“, Bernie Sloan, sowie zur Zeit neun „project liaisons“. Zu den Aufgaben der Direktorin gehören neben der Öffentlichkeitsarbeit, der Problemlösung und der Pflege der internen Mailingliste sämtliche organisatorischen Arbeiten aus dem verwaltungstechnischen Bereich. Darunter fallen zu erstellende Berichte, die Organisation von Besprechungen und Mitgliedertreffen, die Koordination der Dienstpläne für den Informationsdienst sowie die Verhandlungen mit dem Projektpartner LSSI („Library Systems & Services“). Bernie Sloan hingegen ist für die Erstellung der Statistiken und die Planung und Durchführung der Nutzerumfragen zuständig. Jede Bibliothek stellt einen Mitarbeiter als „project liaison“, der an der Weiterentwicklung von Ready for Reference beteiligt ist und gemeinsam mit den Mitarbeitern der anderen Bibliotheken Dienstpläne und Qualitätskriterien entwickelt. Er ist verantwortlich für den reibungslosen Ablauf des Projektes in seinem Zuständigkeitsbereich und steht in regem Kontakt zur Projektleitung. Außerdem koordiniert er Trainingseinheiten für die Auskunftsbibliothekare in seiner Bibliothek.<sup>145</sup>

---

<sup>144</sup> Siehe Ready for Reference Homepage.

<sup>145</sup> Vgl. Guidelines Ready for Reference 2002.

Ziel dieser Trainingseinheiten ist die Konsistenz und konstante Qualität des Dienstleistungsangebotes. Die in den Richtlinien festgelegten Verantwortlichkeiten und Anforderungen an Ready for Reference sollen durch das Training der Mitarbeiter besser wahrgenommen und erfüllt werden.<sup>146</sup> Das Training selbst erfolgt durch Mitarbeiter von LSSI, um die Bibliothekare an ihre Software „Virtual Reference Desk“ und die neuen Anforderungen im digitalen Auskunftsgespräch zu gewöhnen.

Bei dem erwähnten Produkt „Virtual Reference Desk“ handelt es sich um eine Web Contact Center Software, die in den USA bereits in vielen Bibliotheken eingesetzt wird. Die Verwendung dieser Software ist Teil der Kooperationsbestimmungen mit dem Projektpartner LSSI, der neben der Pflege der technischen Komponenten des Dienstes gleichzeitig einen „back-up“-Service für die Auskunftsbibliothekare übernimmt (siehe Kapitel 4.4.2.3).

#### **4.4.2.3 Grundfunktionalitäten und Dienstleistungsumfang**

Im Zusammenhang mit diesem Projekt wurde Virtual Reference einmal mehr anders definiert, nämlich als „real-time personal assistance to clients via web-based interactive software“<sup>147</sup>. Ausschließlich Formen des digitalen Informationsdienstes, bei denen die Kommunikation mit dem Nutzer in Echtzeit abläuft, werden hier zu Virtual Reference gerechnet. Bei der Form des Digital Reference Service, den das Ready for Reference Projekt anbietet, handelt es sich daher um einen Chat-Dienst, der den Nutzern 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche zugänglich ist.

Die partizipierenden Bibliotheken teilen sich die Schichten am Computer und beantworten abwechselnd die ankommenden Fragen der Nutzer. Zu jeder Zeit während der Öffnungszeiten der Bibliotheken sind immer zwei Auskunftsbibliothekare verschiedener Institutionen online, um lange Warteschleifen für Nutzer zu vermeiden. Eine Bibliothek trägt jedoch die Hauptverantwortung und ist für die Überwachung der eingehenden Fragen zuständig, während die andere beteiligte Bibliothek als „back-up“ agiert und Teile der Fragen in Zeiten hoher Nachfrage übernimmt oder bei der Beantwortung von schwierigen Fragen hilft. Zusätzlich kann jederzeit LSSI weitere Anfragen, sogenannte „overflow“-Fragen (siehe Kapitel 4.3),

---

<sup>146</sup> Vgl. Guidelines Ready for Reference 2002.

übernehmen. Um den 24-Stunden-Dienst zu gewährleisten, übernimmt LSSI im Rahmen der Kooperationsvereinbarungen die Beantwortung von Fragen, die außerhalb der Öffnungszeiten eintreffen.

Die große Zahl der beteiligten Auskunftsbibliothekare erfordert die Entwicklung von Richtlinien zur Beantwortung von Nutzerfragen. Jedoch wird in diesen Richtlinien weniger auf inhaltliche Kriterien verwiesen. Besonders viel Wert wird auf den Umgang mit den Nutzern in der neuen Chat-Umgebung gelegt. Nutzer sollen individuell angesprochen werden, um dem Gespräch eine persönliche Atmosphäre zu geben, und Bibliothekare sollen möglichst rasch Rückmeldungen an den Nutzer weitergeben, um diesen durch lange Wartezeiten nicht zu verärgern. Als weiteres Hilfsmittel für die Beantwortung von Auskunftsfragen wird eine Liste mit Webseiten gepflegt, die nicht empfohlen werden. Diese „Negativliste“ soll den Bibliothekaren mehr Sicherheit im Umgang mit Internetseiten geben. Unterstrichen wird ebenfalls die Pflicht, die Copyright- und Lizenzvereinbarungen zu beachten.<sup>148</sup>

Die Mitarbeiter von Ready for Reference halten sich strikt an die Library Bill of Rights, um die Datenschutzrechte ihrer Nutzer zu wahren. Identifizierende Nutzerinformationen werden mit höchster Diskretion behandelt und bei der dauerhaften Archivierung der Datensätze entfernt. Zusätzlich hierzu können Nutzer in dem Web-Formular, das für den Chat-Informationsdienst verwendet wird, angeben, ob sie anonym bleiben möchten.

Zur Zeit werden die Anfragen zwar gespeichert, jedoch soll dies nur vorübergehend sein. Aus den Richtlinien von Ready for Reference geht hervor, dass alle Datensätze ca. 30 Tage lang gespeichert werden.<sup>149</sup> Jedoch wird dieser Zeitraum laut Mary-Carol Lindbloom stark überschritten, da die Erstellung von Statistiken weitaus mehr Zeit in Anspruch nimmt und im Augenblick Unsicherheit darüber herrscht, ob ein Gesetz die Vernichtung der Daten überhaupt zulässt.<sup>150</sup> Ein Archiv von bereits beantworteten Fragen, ähnlich der Knowledgebase in QuestionPoint, soll nicht aufgebaut werden, da die Spannweite der Nutzerfragen zu groß ist. Die Wahrscheinlichkeit, dass eine Frage mehrere Male gestellt wird, ist daher zu gering, um den Aufwand, den eine solche Archivdatenbank erfordert, zu rechtfertigen.

---

<sup>147</sup> Guidelines Ready for Reference 2002.

<sup>148</sup> Vgl. Guidelines Ready for Reference 2002.

<sup>149</sup> Vgl. Guidelines Ready for Reference 2002.

<sup>150</sup> Vgl. E-Mail Lindbloom 2002a.

Zudem würde, so Mary-Carol Lindbloom, die Kurzlebigkeit der Informationen dies nicht erlauben.<sup>151</sup>

#### **4.4.2.4 Konkrete Zahlen**

Am Ready for Reference Projekt waren ursprünglich acht, dem ALS angeschlossene College- und Universitätsbibliotheken beteiligt: Black Hawk College East, Bradley University, Eureka College, Illinois Central College, Illinois State University, John Wood Community College, Spoon River College und Quincy University. Mittlerweile ist die Bibliothek der Western Illinois University dem Projekt beigetreten und wirkt nun als volles Mitglied an dem Chat-Informationsdienst mit.

Jede beteiligte Bibliothek verpflichtet sich, mindestens acht Stunden pro Woche die Arbeit für den Chat-Informationsdienst zu übernehmen, die größeren Bibliotheken erklären sich zu mehr Engagement bereit. Zusammen können die neun Bibliotheken dadurch insgesamt 25 Auskunftsbibliothekare für das Ready for Reference Projekt bereitstellen.

Vom 31.01.2001, dem offiziellen Start des Ready for Reference Projektes, bis zum 31.12.2001 erreichten den Dienst 1.588 Nutzeranfragen, im Durchschnitt wurden also 4,7 Fragen pro Tag gestellt.<sup>152</sup> Noch werden die Kosten für die Beantwortung der Auskunftsfragen durch die finanzielle Förderung des LSTA getragen. Mary-Carol Lindbloom hat allerdings bereits angekündigt, dass dies zukünftig nicht mehr möglich sein wird. Bald werden sämtliche beteiligten Bibliotheken anteilig für die entstehenden Kosten, d.h. Kosten für Software und Nachtschichten des LSSI, aufkommen müssen. „The primary costs are the seats (we continue to use LSSI, at 6,000 [US-Dollar] per chair) and their backup reference service (we’ve been very pleased with the quality of their answers).“<sup>153</sup> Im ersten Jahr der Kooperation mit LSSI, bis zum 30.06.2002, bezahlte das Ready for Reference Projekt einen US-Dollar pro Vollzeitstudent und Vollzeitmitarbeiter der partizipierenden Bibliotheken, unabhängig vom Fragensaufkommen während dieser Zeit. Seit dem 01.07.2002 muss jede einzelne von LSSI beantwortete Frage bezahlt werden. Hieraus ergeben sich

---

<sup>151</sup> Vgl. E-Mail Lindbloom 2002a.

<sup>152</sup> Die Zahlen der Anfragen wurden Sloan 2001 und Lindbloom 2002 entnommen, addiert und durch die Anzahl der Tage dividiert.



weitere Probleme, die zum Tragen kommen, wenn z.B. ein Nutzer versehentlich aus dem Programm „gekickt“ wird. Um zeitaufwendige Rechnungen zu umgehen, wurden von Ready for Reference daher 7.200 Fragen im Voraus bezahlt. Ist dieser Kredit verbraucht, muss neu über einen Nachtdienst beraten werden. Mary-Carol Lindbloom hofft, in Zukunft wie QuestionPoint Partnerbibliotheken in anderen Zeitzeonen für das Projekt gewinnen zu können.<sup>154</sup>

#### **4.4.2.5 Qualitätskontrolle**

Bernie Sloan, der „project evaluator“, hat bereits im Juli 2001 einen Bericht über Ready for Reference verfasst, in dem erste statistische Auswertungen zu finden sind.<sup>155</sup> Zwischen Oktober und Dezember 2001 wurden Nutzer bezüglich ihrer Einschätzung der Qualität des Ready for Reference Projektes befragt. 86,18% der Nutzer, die Fragebögen zurücksendeten, waren sehr zufrieden mit dem neuen Dienstleistungsangebot.<sup>156</sup> Eine solch hohe Wertschätzung wirkt motivierend für alle Beteiligten und zeigt deutlich den Nutzen und Erfolg dieses Dienstes.

Zusätzlich zu diesen halbjährlichen Evaluationen finden regelmäßig stichprobenartige Überprüfungen statt. Während zu Beginn des Projektes häufiger Mitarbeiter als Nutzer fungierten, um die Qualität der Antworten und die Chat-Funktionalitäten zu überprüfen, werden mittlerweile nur sporadisch Kontrollen vorgenommen. Mary-Carol Lindbloom achtet bei der statistischen Auswertung der Nutzerfragen ergänzend auf inhaltliche Konsistenz und Niveau der Antworten. So werden einzelne Fragen immer wieder zwischendurch kontrolliert und auf ihre Qualität geprüft. Mehr ist, laut Mary-Carol Lindbloom, auch nicht nötig. Sie sei begeistert von der Qualität der Antworten: Diese seien hilfreich, freundlich und professionell.<sup>157</sup> Im Zuge der Erweiterung des Projektes hinsichtlich der Anzahl der Partnerbibliotheken wird es des Weiteren zukünftig ein Komitee geben, das für „benchmarking“, also den marktwirtschaftlichen Vergleich mit anderen Konsortien, und für die Optimierung der Chat-Auskunftsinterviews zuständig sein wird. Bereits während der ersten Wochen des Projektes wurde in mehreren Medien und

---

<sup>153</sup> E-Mail Lindbloom 2002a.

<sup>154</sup> E-Mail Lindbloom 2002b.

<sup>155</sup> Sloan 2001.

<sup>156</sup> Dieser Wert wurde berechnet aus dem arithmetischen Mittel der drei angegebenen Werte in Lindbloom 2002.

<sup>157</sup> Vgl. E-Mail Lindbloom 2002b.

durch verschiedene Kanäle für das Projekt geworben. Lokale Fernsehstationen übertrugen Berichte, Flugblätter und Broschüren wurden in den Colleges und Universitäten verteilt und Artikel an mehrere Zeitungen und Fachzeitschriften versendet. Marketingmaßnahmen bleiben jedoch weiterhin wichtig und werden in regelmäßigen Abständen wiederholt. Besonders zu Beginn jedes neuen Semesters können in Orientierungsveranstaltungen neue Studenten für den Informationsdienst per Chat gewonnen werden.

#### **4.4.2.6 Perspektiven**

Wie bereits angedeutet, werden sich die partizipierenden Bibliotheken in Zukunft an den entstehenden Kosten beteiligen müssen. Noch ist allerdings nicht entschieden, wer in welcher Weise und in welchem Umfang bezahlen wird. Aufschub für die Diskussion über diese Fragen gewährt ein zweiter Zuschuss des LSTA, den das Projekt vor kurzem für den Aufbau eines „multi-type, multi-system“ Modelles erhalten hat. Weitere Bibliotheken aus dem Staat Illinois sollen in den kommenden Monaten in Ready for Reference integriert werden, um ein strukturübergreifendes Projekt zu schaffen. Neben wissenschaftlichen sollen nun auch öffentliche und Spezialbibliotheken an dem Dienst teilnehmen dürfen.

Die Frage, ob in Zukunft Dokumentlieferung ein Teil des Dienstleistungsangebotes sein wird, verneinte Mary-Carol Lindbloom. Vorläufig sei eine solche Entwicklung nicht zu erwarten, da momentan die Beantwortung der Auskunftsfragen überwiegend durch elektronisch vorliegende Quellen geschehe.<sup>158</sup>

Vorerst bleibt also abzuwarten, wie sich die Erweiterung der Mitgliederbibliotheken auf die Entwicklung des Projektes Ready for Reference auswirkt. Sicher ist, dass dieser Dienst sich kontinuierlich weiterentwickeln wird und an ein Ende des Projektes noch lange nicht zu denken ist.

#### **4.4.3 Vergleich der beiden vorgestellten Projekte**

Die folgenden Ausführungen sollen einzig eine Beschreibung der Heterogenität der vorgestellten Konsortien sein und keine Präferenz für eines der Projekte erkennen

---

<sup>158</sup> Vgl. E-Mail Lindbloom 2002b.

lassen. Beide Systeme haben Vor- und Nachteile, jedoch zeigt der Erfolg beider Projekte, dass unterschiedliche Strukturen für verschiedene Ziele und Rahmenbedingungen durchaus eine Existenzberechtigung besitzen. Eine Bewertung hinsichtlich der Eignung eines bestimmten organisatorischen Aufbaus für den digitalen Informationsdienst kann und soll daher nicht erfolgen. In der folgenden Tabelle werden zunächst die wichtigsten Eckdaten der beiden Projekte gegenübergestellt (Abbildung 10).

	<b>QuestionPoint</b>	<b>Ready for Reference</b>
<b>URL</b>	<a href="http://www.questionpoint.org">http://www.questionpoint.org</a>	<a href="http://alliancelibrarysystem.com/Projects/ReadyRef/index.htm">http://alliancelibrarysystem.com/Projects/ReadyRef/index.htm</a>
<b>Fragenkanon</b>	alle, die von der lokalen Bibliothek nicht beantwortet werden können	alle
<b>Nutzerkreis</b>	Angehörige der beteiligten Bibliotheken	Bewohner des Staates Illinois, andere je nach Kapazität
<b>Bibliothekstypen</b>	alle	bis jetzt nur akademische Bibliotheken
<b>Projektstart</b>	03.06.2002, davor CDRS seit 2000	Ende 2000, live ab 31.01.2001
<b>Projektende</b>	nicht vorgesehen	nicht vorgesehen
<b>Kontaktpersonen</b>	Diane Nester Kresh, Laura Gottesman	Mary-Carol Lindbloom, Bernie Sloan
<b>Software</b>	Convey Systems	LSSI: Virtual Reference Desk
<b>Kommunikationskanal</b>	Web-Formular / Chat	Chat
<b>Zugänglichkeit</b>	24/7	24/7
<b>Archiv</b>	ja: Knowledgebase	nein
<b>Anzahl der beteiligten Bibliotheken</b>	zur Zeit ca. 100	9 (anfangs 8)
<b>Anzahl der Fragen seit Beginn</b>	04. bis 06.2002: 6.148 Fragen	31.01.-31.12.2001: 1.588 Fragen
<b>Kosten Mitgliedschaft</b>	bis 4.000 US-Dollar pro Jahr	noch kostenlos, wird aber zukünftig kostenpflichtig sein
<b>Feedback</b>	Web-Formular	Umfrage
<b>Perspektiven</b>	Aufbau eines Dokumentliefersystems, Integration weiterer Sprachen	Erweiterung des Dienstes hinsichtlich der beteiligten Bibliotheken

Abbildung 10: Charakteristika der vorgestellten Projekte im Vergleich

Schon die unterschiedlichen Zielsetzungen der Projekte machen die Heterogenität der ausgewählten Beispiele deutlich. Beide Konsortien wollen zwar ihren Nutzern am „point-of-need“ helfen, sie suchen die Lösung dieses Problems jedoch in unterschiedlichen organisatorischen Strukturen. Während QuestionPoint möglichst viele Bibliotheken als Partner gewinnen möchte und ein internationales Netzwerk anstrebt, ist Ready for Reference auf ein geographisch verhältnismäßig kleines Gebiet beschränkt. Des Weiteren sind in QuestionPoint typologisch heterogene Bibliotheken erwünscht, um synergetische Effekte voll ausschöpfen zu können, wohingegen Ready for Reference zur Zeit ausschließlich College- und Universitätsbibliotheken integriert. Allerdings sollen zukünftig auch hier andere Bibliothekstypen partizipieren dürfen.

Auch die Richtlinien hinsichtlich der Nutzergruppen und des Fragenkanons divergieren deutlich: QuestionPoint erlaubt ausschließlich Nutzern der beteiligten Bibliotheken Zugriff auf den digitalen Informationsdienst. Ready for Reference nimmt keine solchen Einschränkungen vor, sondern bietet seine Dienste der allgemeinen Öffentlichkeit an. In QuestionPoint kann sicherlich erwartet werden, dass wenige bis keine Orientierungsfragen an Partnerbibliotheken weitergeleitet werden, da zunächst die eigene Bibliothek eine Beantwortung der Nutzerfragen versuchen soll. Erst wenn diese eine Frage nicht beantworten kann, oder wenn die Bibliothek geschlossen ist, wird die Frage an den zentralen E-Mail-Verteiler geleitet. Es handelt sich bei den an QuestionPoint gestellten Anfragen daher in hoher Zahl um Recherchefragen, während Nutzer des Ready for Reference Projektes jegliche Informationsdefizite formulieren und direkt an den Dienst stellen können.

Gemeinsamkeiten gibt es hinsichtlich des Projektverlaufs: Einzelne Phasen der Projekte werden jeweils getrennt evaluiert und Neuerungen während des laufenden Betriebs in die Dienste integriert. Auch in den Verwaltungsstrukturen ähneln sich die Projekte. OCLC und LSSI als kommerzielle Partnerunternehmen der Konsortien übernehmen die Verantwortung für technische Grundlagen und Software.

Unterschiede finden sich in der Personalstruktur. QuestionPoint profitiert von der geographischen Lage der beteiligten Partnerbibliotheken: Auch nachts können Fragen beantwortet werden, da der Request Manager die Öffnungszeiten der in Frage kommenden Bibliothek kontrolliert und so die Fragen nur an eine geöffnete

Bibliothek weiterleitet. Ready for Reference kann hingegen nicht 24 Stunden auf Fachpersonal der einzelnen Bibliotheken zurückgreifen, sondern verlässt sich bei der Betreuung der Nachtschichten auf das vom Projektpartner LSSI zur Verfügung gestellte Personal.

Die Nutzeranfragen selbst können in QuestionPoint zur Zeit ausschließlich mit Hilfe eines Web-Formulars gestellt werden, während Ready for Reference schon jetzt den synchronen Nutzerkontakt per Chat möglich macht. Allerdings ist in QuestionPoint für August 2002 eine Erweiterung der verwendeten Software um Chat-Funktionalitäten vorgesehen. Beide Projekte gestalten ihre Weboberflächen sehr nutzerfreundlich und selbsterklärend und geben E-Mail-Adressen für Nachfragen zu den Diensten an. Während QuestionPoint eine „E-Mail-Helpline“ anbietet, die mindestens einmal pro Stunde von einem Mitarbeiter kontrolliert wird, stehen bei Ready for Reference Mitarbeiter der einzelnen Partnerbibliotheken für Fragen jederzeit zur Verfügung.

Beide Dienste verpflichten sich, die persönlichen Daten ihrer Nutzer nicht dauerhaft zu archivieren. Ready for Reference betont, dass die Library Bill of Rights strikt eingehalten wird.

Unterschiede zwischen den Projekten finden sich jedoch im Hinblick auf die Archivierung der Frage-Antwort-Paare. Während QuestionPoint eine Knowledgebase pflegt, in der viele der gestellten Fragen samt ihrer Antworten auf Dauer gespeichert werden, bietet Ready for Reference aus Gründen der Aktualität und des Aufwands weder ein Archiv noch ein FAQ an.

Neben diesen strukturellen und organisatorischen Unterschieden macht allein die Anzahl der Mitgliederbibliotheken deutlich, wie stark die beiden Projekte divergieren. QuestionPoint expandiert ständig. Im Juli 2002 sind bereits über 100 Bibliotheken an diesem Projekt beteiligt, während Ready for Reference gerade neun Bibliotheken umfasst. Daher ist das Fragenaufkommen auch kaum zu vergleichen. QuestionPoint erhielt innerhalb von zwei Monaten viermal so viele Fragen, wie Ready for Reference innerhalb eines Jahres beantwortete (QuestionPoint: 6.148, Ready for Reference 1.588 Fragen).

QuestionPoint besitzt besonders im Bereich der Kostenverteilung Vorbildcharakter für andere Konsortien. Ausgehend von der Vielzahl der heterogenen Partner wurde ein sehr komplexes System von „Service Level Agreements“ und Software-Paketen entworfen. Diese aufwendige Vorarbeit gibt anderen Projekten die Möglichkeit, von QuestionPoint zu lernen und eventuell vereinfachte Varianten dieser Kostenverteilung in ihre Planung zu übernehmen. Noch existieren bei Ready for Reference keine konkreten Äußerungen zur zukünftigen Kostenbeteiligung der einzelnen Bibliotheken, dennoch ist dieser Schritt wohl nicht mehr lange aufzuhalten. Spätestens nach Ende der finanziellen Förderung durch den LSTA werden alle Partnerbibliotheken gemeinsam für die Kosten dieses Dienstleistungsangebotes aufkommen müssen.

Hinsichtlich der Qualitätskontrolle ähneln sich die beiden Projekte wiederum. In QuestionPoint werden Datensätze auf ihre Vollständigkeit und Konsistenz überprüft, wenn ein Eintrag in die Knowledgebase erfolgen soll. Mary-Carol Lindbloom kontrolliert sporadisch Antworten des Ready for Reference Personals bei der Erstellung von Statistiken. Beide Dienste haben ausreichend positive Erfahrungen mit der Qualität der Antworten gemacht, um auf die Kontrolle jedes einzelnen Datensatzes verzichten zu können. Auch konnte in bereits durchgeführten Umfragen für Ready for Reference eine große Nutzerzufriedenheit festgestellt werden.

Die Werbung für die Projekte unterscheidet sich jedoch wesentlich hinsichtlich der Zielgruppe, die angesprochen werden soll. QuestionPoint zeigt auf Fachkonferenzen besonders viel Präsenz, um neue Mitgliederbibliotheken zu gewinnen, während Ready for Reference nicht um neue Mitglieder, sondern um prospektive Endnutzer wirbt. Zu Beginn jeden Semesters werden daher Einführungsveranstaltungen für neue Studenten durchgeführt. Außerdem wird die enge Kooperation der Bibliotheken mit den Universitäten und Colleges kontinuierlich gefördert.

Beide Projekte wollen künftig neue Bibliotheken als Mitglieder gewinnen, jedoch hat sich QuestionPoint für die Zukunft noch weitere Ziele gesetzt. So sollen neben Englisch weitere Sprachen integriert und Module entwickelt werden, die Dokumentlieferungs- und Fernleih-Funktionalitäten ermöglichen sollen.

Der große Erfolg beider Projekte zeigt, dass unterschiedliche organisatorische Strukturen durchaus ihre Berechtigung haben. Es kann kein Konzept geben, das für alle Konsortien Gültigkeit hat. Vielmehr sind innovative Problemlösungen gefragt, die auf konkrete Rahmenbedingungen zugeschnitten sind. Wichtig sind Flexibilität und Experimentierfreudigkeit, da erst durch die praktische Anwendung geplanter Funktionalitäten deren Tauglichkeit für den digitalen Informationsdienst überprüft werden kann.

#### **4.4.4 Zusammenfassende Bewertung**

Im Folgenden sollen Schwierigkeiten aufgezeigt werden, die bei der Realisierung eines kooperativen digitalen Informationsdienstes auftauchen können. Hierfür wird auf die Erfahrungen zurückgegriffen, die in bereits durchgeführten Projekten gemacht worden sind.

QuestionPoint muss sowohl aufgrund seines internationalen Charakters als auch der Heterogenität der beteiligten Bibliotheken mit diversen Problemen rechnen. Bereits während des Vorgänger-Projektes CDRS sind verschiedene Schwierigkeiten aufgetreten: Neben technischen Problemen, wie z.B. Störungen an einzelnen Servern der Partnerbibliotheken, ist zusätzlich eine Schwierigkeit aufgetaucht, deren Ursache in der geographischen Lage der Partnerbibliotheken liegt: Noch partizipieren zu wenige Bibliotheken in Europa an QuestionPoint, so dass die Zuordnung einer Benutzerfrage erschwert wird. So werden z.B. an die Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB), als einzige deutsche teilnehmende Bibliothek, Fragen zu ganz Deutschland weitergeleitet.<sup>159</sup>

Außerdem erschwert die Beteiligung einer Vielzahl von Bibliotheken die Absprache über die Arbeits- und Kostenverteilung. Dieses Problem ist allerdings durch die Einführung der „Service Level Agreements“ in QuestionPoint vorbildlich gelöst worden. Ist diese Lösung für kleinere Projekte zu umständlich, kann unter Umständen ein Tauschprinzip eingeführt werden: Bibliothek A beantwortet eine Frage von Bibliothek B und vice versa.<sup>160</sup>

---

<sup>159</sup> Vgl. Ulrich 2002, S. 241.

<sup>160</sup> Vgl. Lankes 1998b, S. 69.

Konsortien, in denen sich die einzelnen Bibliotheken auf fachliche Schwerpunkte festgelegt haben, benötigen immer eine zentrale Sortierstelle, welche die eingehenden Fragen einer bestimmten Bibliothek zuweist.<sup>161</sup> Dies kann entweder durch einen so genannten Request Manager, wie im Fall QuestionPoint, oder durch reales Personal geschehen, das für diese Aufgabe bereit steht. Im Gegensatz dazu entfällt diese Notwendigkeit bei einem Konsortium, das gemeinsam alle Fragen beantwortet, ohne spezielle Eingrenzungen vorzunehmen, wie das z.B. bei Ready for Reference der Fall ist.

M. Breeding machte 2001 bereits auf folgende Schwierigkeit aufmerksam:

One of the key issues associated with the cooperative approach is whether the questions posed by remote users are general enough that they can be answered by a reference librarian from another library, or if they require the expertise of local librarians.<sup>162</sup>

Auch JoAnn Sears stellte in ihrer Untersuchung fest: „Of the 153 chat questions, there were 92 (60.1%) in which the responder needed to know something unique about the local library’s policies, procedures, resources, and/or services.“<sup>163</sup>

Die Tatsache, dass eventuell über die Hälfte der gestellten Fragen in Zusammenhang mit der jeweiligen Bibliothek steht, hat Auswirkungen auf eine mögliche Kooperation zwischen verschiedenen Bibliotheken in einem Verbundsystem. QuestionPoint umgeht dieses Problem, indem die lokale Bibliothek zuerst versuchen muss, die Nutzerfrage selbstständig zu beantworten.

Mary-Carol Lindbloom vom Ready for Reference Projekt macht technische Ursachen für ein häufig auftretendes Problem verantwortlich: „Our librarians have more problems with disconnection, I’ve noticed, mainly because there is such a wide-range of computers being used!“<sup>164</sup>

Die Zusammenarbeit verschiedenster Bibliotheken bringt gleichzeitig verschiedene Arten des Umgangs mit Benutzerfragen sowie verschiedene Spezialisierungen mit sich, so dass manche Bibliothekare unsicher hinsichtlich der zu erwartenden Qualität der Antworten sind. „Librarians at one institution would wonder if librarians at another

---

<sup>161</sup> Vgl. NISO 2001.

<sup>162</sup> Breeding 2001, S. 43.

<sup>163</sup> Sears 2001.

<sup>164</sup> E-Mail Lindbloom 2002b.



institution were helping their users as much as they themselves would or in the same way.“<sup>165</sup>

Auch der Wunsch vieler Projekte, ihren digitalen Informationsdienst rund um die Uhr anzubieten, bringt Probleme mit sich, wenn es sich nicht um ein Projekt handelt, dass in mehreren Zeitzonen operiert. Manchmal kann es sinnvoller sein, gezielt zu bestimmten Tageszeiten Digital Reference Service anzubieten, wenn ausgebildetes Bibliothekspersonal zur Verfügung steht, als Aushilfskräfte für die Nachtschichten einzustellen. Nutzer mit problematischen oder komplexeren Fragestellungen müssen dann aber eventuell auf den nächsten Tag vertröstet werden, worunter die Nutzerzufriedenheit leidet.

Sicherlich ist dies keine vollständige Liste aller entstandenen oder aller möglichen Probleme, der Rahmen dieser Arbeit lässt jedoch eine differenziertere Analyse dieser Schwierigkeiten nicht zu. In diesem Kapitel sollten ausschließlich einige grundsätzliche Probleme angesprochen werden, die im Kontext der Entwicklung eines kooperativen digitalen Informationsdienstes näher betrachtet werden müssen.

---

<sup>165</sup> E-Mail Lindbloom 2002b.

## **5 VORÜBERLEGUNGEN ZUM AUFBAU VON DIGITAL REFERENCE KONSORTIEN IN DEUTSCHLAND**

### **5.1 Strukturelle Überlegungen**

Wie schon bereits in Kapitel 3.1 erwähnt, existiert bereits eine Vielzahl digitaler Auskunftsangebote nicht-bibliothekarischer Anbieter. Nur durch ein Anpassen der Bibliotheken an den Informationsmarkt und die Bedürfnisse ihrer Nutzer kann verhindert werden, dass die konkurrierenden Anbieter den Markt beherrschen und die Bibliotheken aus diesem Marktsegment verdrängen. Die Aufgabe der Bibliotheken besteht nun darin, sich einen Platz in dieser Branche zu sichern, indem sie digitalen Informationsdienst in organisierter Form anbieten und gleichzeitig die Nutzer über den reflektierten Umgang mit Informationen aufklären. In Kapitel 4.1 ist bereits ausführlich auf die Vorteile der Bildung von digitalen Informationsverbünden eingegangen worden. Um diese Digital Reference Konsortien nun jedoch auch in Deutschland in die Tat umsetzen zu können, müssen wichtige konzeptionelle Grundlagen geschaffen und die erforderliche Struktur und Organisation des Dienstes (Kapitel 5.2) geplant werden.

Im Folgenden werden die verschiedenen konzeptionellen Möglichkeiten kurz erläutert und anschließend über Vor- und Nachteile eines jeden Konzeptes reflektiert. Es kann sich hierbei allerdings nur um eine generelle Betrachtung der Alternativen handeln, da alle Kriterien ihre Existenzberechtigung haben und, je nach Zielsetzung des Konsortiums, mehr oder minder wichtig sind.

#### **5.1.1 Auswahl nach geographischen Kriterien**

Eine Form eines Digital Reference Konsortiums basiert auf der geographischen Lage der beteiligten Bibliotheken. Die Lage einer prospektiven Partnerbibliothek entscheidet hierbei über die Aufnahme in den Informationsverbund. Die Auswahl der Bibliotheken kann auf lokaler, regionaler, nationaler oder gar internationaler Ebene erfolgen. So werden beispielsweise die Bibliotheken einer Stadt, einer Region oder eines Bundeslandes in einem Konsortium zusammengefasst. Die bereits in Kapitel 3.1 genannten skandinavischen und finnischen Dienste operieren hingegen auf

nationaler Ebene. Werden keinerlei Einschränkungen hinsichtlich der geographischen Lage der Bibliothek vorgenommen, handelt es sich um ein internationales, oder „globales“, Projekt.

Schon 1998 wies Hermann Rösch darauf hin, dass eine Zusammenarbeit der verschiedenen Bibliothekstypen hinsichtlich eines Informationsverbundes unabdingbar sei, um synergetische Effekte nutzen zu können und so die Qualität und Effektivität der Informationsversorgung zu sichern.<sup>166</sup> Wird nun bei der Auswahl der Bibliotheken ausschließlich auf den geographischen Standpunkt geachtet, können sich alle Bibliothekstypen an dem Konsortium beteiligen. Wird gleichzeitig sichergestellt, dass konsequent sämtliche Verbünde aus allen Regionen des Landes zusammenarbeiten, entsteht ein flächendeckendes Netz von kooperierenden Bibliotheken. Die regionale Verbundstruktur hat einen weiteren Vorteil: Die in Kapitel 4.4.4 erwähnten Schwierigkeiten mit einer großen Anzahl von Fragen, die sich auf lokale oder regionale Besonderheiten beziehen, werden sinnvoll gelöst. Diese Fragen können in diesem System innerhalb der betroffenen Region von Bibliotheksmitarbeitern beantwortet werden, die mit den örtlichen Gegebenheiten vertraut sind.

Konflikte entstehen, wenn das Ungleichgewicht der partizipierenden Bibliotheken, z.B. bezüglich ihrer Größe, Mitarbeiterzahl und Finanzkraft, zu Problemen führt, die nicht zufrieden stellend gelöst werden. Fühlen sich einzelne Bibliotheken ungerecht behandelt oder zu unverhältnismäßig viel Arbeit verpflichtet, kann es innerhalb des Konsortiums zu Konflikten kommen. Die Unterschiedlichkeit der Bibliotheken erfordert demnach eine besonders gut durchdachte Planung und Verwaltung.<sup>167</sup>

In Deutschland könnten z.B. die existierenden Bibliotheksverbünde die Grundlage für den Aufbau mehrerer regionaler Konsortien bilden. Die bereits im Verbund durchgeführten Aufgaben könnten durch den digitalen Informationsdienst ergänzt werden.

---

<sup>166</sup> Vgl. Rösch 1998, S. 225.

<sup>167</sup> Vgl. Orgren 1994, S. 66f.

### **5.1.2 Auswahl nach typologischen Kriterien**

Eine weitere Möglichkeit, ein Digital Reference Konsortium aufzubauen, bietet die typologische Auswahl der prospektiven Mitgliederbibliotheken. Je nach Zielsetzung des zukünftigen Verbundes kann es gerechtfertigt sein, z.B. ausschließlich öffentliche Bibliotheken an dem digitalen Informationsdienst zu beteiligen. Weitere Verbundmöglichkeiten ergeben sich dann hinsichtlich der Kooperation wissenschaftlicher oder Spezialbibliotheken.

Vorteile entstehen durch die relative Homogenität der Partnerbibliotheken.<sup>168</sup> Aufgrund der ähnlichen internen Verwaltungs- und Nutzerstrukturen können gemeinschaftliche Problemlösungen schneller und unkomplizierter gefunden werden. Große Kompromisse, die einzelne Bibliotheken für den Erfolg des Konsortiums eingehen müssen, entfallen. Auch die übereinstimmenden oder ähnlichen Zielvorstellungen und Beantwortungsgrundlagen der beteiligten Bibliotheken erleichtern die Zusammenarbeit. Diese Einschränkung auf einen bestimmten Bibliothekstyp verhindert allerdings den wichtigen Austausch zwischen Mitarbeitern aus unterschiedlichsten Arbeits- und damit Erfahrungssituationen. Erst ein branchenübergreifender Informationsverbund könnte diese synergetischen Effekte nutzen (siehe Kapitel 5.1.1) und damit das volle Potenzial eines organisierten Informationsverbundes ausschöpfen.

### **5.1.3 Auswahl nach fachlichen Kriterien**

Neben den beiden bereits beschriebenen Kriterien der geographischen Lage und der typologischen Zuordnung einer Bibliothek kann eine Auswahl von Partnerbibliotheken auch anhand der fachlichen Ausrichtung der jeweiligen Bibliotheken geschehen. Auf der Basis der fachlichen Schwerpunkte der Bibliotheken können Verbünde entstehen, die jeweils ein Fachgebiet oder einen bestimmten Fächerkanon bedienen.

Nutzer können sich in diesem System an das jeweils für ihr Thema am besten geeignete Konsortium wenden. Sie haben dann die Gewissheit, dass ihre Frage von

---

<sup>168</sup> Diese Vorteile beziehen sich ausschließlich auf öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken, nicht aber auf Spezialbibliotheken, da diese sehr heterogen sind.

einem Experten beantwortet wird, der in dem erforderlichen Fachgebiet versiert ist. Schwierigkeiten ergeben sich aus der Zuordnung der Fragen zu einem bestimmten Fachgebiet. Oft tangieren Fragen mehrere Fachgebiete und sind deshalb nicht eindeutig zuzuordnen. Ungeübte Nutzer können ebenfalls mit der Einordnung ihrer Frage überfordert sein. In diesen Fällen sind fachübergreifende Angebote von Vorteil.

In Deutschland könnten z.B. anhand der Verteilung der Sondersammelgebiete Informationsnetzwerke gebildet werden, an denen sich die Bibliotheken mit ihren jeweiligen Experten beteiligen.<sup>169</sup> Fachspezifische Verbünde existieren bereits mit den virtuellen Fachbibliotheken.<sup>170</sup> Diese Projekte könnten ausgebaut und um den digitalen Informationsdienst erweitert werden. Sinnvoll wäre eine Beteiligung einer größeren Zahl von Bibliotheken, um den neuen Anforderungen gerecht zu werden.

#### **5.1.4 Uneingeschränktes Konsortium / Mischformen**

Die bis hierhin vorgestellten Konzeptionen eines Digital Reference Konsortiums sind eher theoretischer Natur. Häufiger sind in der Praxis Mischformen anzutreffen, in denen mehrere Kriterien miteinander verknüpft werden. Allerdings muss hierbei besonders auf die Zielsetzung des Dienstes und die Ursachen für die starke Eingrenzung geachtet werden. Denn ob es sinnvoll wäre, einen Verbund wissenschaftlicher Bibliotheken zu bilden, der sich auf ein Fachgebiet begrenzt und dessen beteiligte Bibliotheken zusätzlich noch alle innerhalb einer Region angesiedelt sind, ist zweifelhaft.

Vielmehr könnte gerade die Heterogenität verschiedener Bibliotheken zum Erfolg führen. Einen Verbund dieser Art hat das bereits detailliert beschriebene Projekt QuestionPoint (Kapitel 4.4.1) initiiert: Eine zentrale Leitbibliothek (in diesem Fall eine Nationalbibliothek) übernimmt die Führungsposition. Die Verwaltung des Dienstes und die Pflege der Software fällt hier nicht mehr in den Verantwortungsbereich der individuellen Bibliotheken. Hinsichtlich der Kriterien für die Aufnahme in das Projekt werden keinerlei Anforderungen an die prospektiven Mitglieder gestellt. Es ist im Gegenteil die Beteiligung einer Vielzahl unterschiedlichster Bibliotheken erwünscht.

---

<sup>169</sup> Vgl. Rösch 1998, S. 225.

Unabhängig davon, auf welche Konzeption sich ein Verbund schließlich einigt, ist in allen Fällen sicherlich eine möglichst große Anzahl teilnehmender Bibliotheken wichtig. Ideal wäre die Beteiligung all derjenigen Bibliotheken, die theoretisch durch die Struktur des Dienstes angesprochen werden sollen. Denn durch eine möglichst vollständige Einbindung aller Bibliotheken in Verbünde kann ein flächendeckendes Netzwerk von bibliothekarischen Digital Reference Konsortien geschaffen werden.

## **5.2 Organisatorische Überlegungen**

### **5.2.1 Planungsphase**

Das Wichtigste vor der Einführung eines Digital Reference Service Angebotes in einer Bibliothek oder einem Konsortium ist eine durchdachte, strukturierte Planungsphase, in der essentielle Fragen, z.B. bezüglich des Dienstleistungsumfanges, der Finanzierung und des Personals, geklärt und festgehalten werden.

Es existieren bereits viele Artikel und Grundsatzpapiere, die sich mit der Entwicklung und Planung von digitalen Informationsdiensten befassen.<sup>171</sup> So stellten James A. Stemper und John T. Butler bei der Planung ihres digitalen Informationsdienstes an der University of Minnesota 2001 fest, dass besonders die folgenden vier Bereiche präzise definiert werden müssen: „policy“, „procedures“, „planning and implementation“ und „collaboration with outside institutions“.<sup>172</sup> Nutzer und Bibliothekare müssen genauestens über den Umfang und die Grundsätze des Dienstes informiert werden („policy“). Der Arbeitsablauf muss definiert und die Nutzeroberfläche übersichtlich gestaltet werden („procedures“). Zum Bereich des „planning and implementation“ gehören die Koordination der Mitarbeiter sowie die Evaluation des Projektes. Der letzte Bereich, „collaboration with outside institutions“, umfasst die Organisation der Kooperation mit Partnerinstitutionen.

Auch die „Systemwide Operations and Planning Advisory Group“ (SOPAG) hat für prospektive digitale Informationsdienste einige Bereiche zusammengestellt, über die

---

<sup>170</sup> Für nähere Informationen siehe Virtuelle Fachbibliothek Homepage.

<sup>171</sup> Häufig enthalten Evaluationen zu bereits abgeschlossenen Projekten Beschreibungen zur Planung und Organisation eines solchen Projektes.

<sup>172</sup> Vgl. Stemper 2001, S. 178f.

vor der Bereitstellung eines neuen Dienstes Klarheit und Einigkeit zwischen allen Beteiligten herrschen muss. Darunter finden sich u.a. die Zielsetzung des Projektes sowie die zukünftigen Nutzerkreise und Grundregeln zur Beantwortung von Fragen.<sup>173</sup>

Im Rahmen dieser Arbeit soll daher ausschließlich auf die Bereiche eingegangen werden, die Konsortien im Besonderen betreffen. Das „Cooperative Reference Service Committee“ (CRSC), die „Reference and User Services Association“ (RUSA) und die „American Library Association“ (ALA) haben zu diesem Thema kooperativ ein Grundlagenpapier erstellt, in dem, ähnlich einer Checkliste, die wichtigsten zu beachtenden Punkte bei der Entwicklung eines Digital Reference Konsortiums verzeichnet sind. Diese Liste wird durch vier große Bereiche bestimmt: „mission statement“, „administration“, „delivery of services“ und „evaluation“.<sup>174</sup>

Im „mission statement“ wird die Zielsetzung des Dienstes festgelegt. Über diesen Punkt müssen sich alle Mitgliederbibliotheken als Erstes einigen, um eine gemeinsame Arbeitsbasis zu schaffen.

Der Bereich der Verwaltung, „administration“, erfordert besondere Aufmerksamkeit. Hierbei werden organisatorische Strukturen des Dienstes sowie Verantwortlichkeiten, Rechte und Pflichten jeder Partnerbibliothek geklärt. Auch Fragen zu Mitgliedsbeiträgen, zur Kooperation mit verbundsexternen Institutionen und zu zukünftigen Werbemaßnahmen werden nun schriftlich fixiert.

Als dritter Punkt wird in dem Grundlagenpapier der Bereich „delivery of services“ genannt. Dieser praktisch ausgerichtete Bereich umfasst Absprachen, die sich auf die Interaktion mit dem Nutzer beziehen. Hier werden z.B. Beantwortungsgrundsätze, das Fragenspektrum und Datenformate, in denen die Informationen weitergeleitet werden sollen, spezifiziert. Da der neue Dienst für die Nutzer entwickelt werden soll, ist es unbedingt notwendig, deren Bedürfnisse und Anforderungen vorab zu untersuchen und möglichst präzise zu definieren. Nutzer erwarten von einem solchen digitalen Informationsdienst im Allgemeinen besonders Schnelligkeit, Interaktivität, Mobilität und persönliche Betreuung.<sup>175</sup> Sinnvoll kann es in diesem Zusammenhang daher ebenfalls sein, auch die zukünftigen Nutzer des Dienstes, wie z.B. Schüler, Studenten oder Dozenten, um ihre Mitarbeit bei der Entwicklung des

---

<sup>173</sup> Vgl. Expanding reference services 2001.

<sup>174</sup> Vgl. Cooperative Reference.

Dienstes zu bitten. So können Erwartungen, Anforderungen und auftauchende Schwierigkeiten sowohl von Seiten der Nutzer als auch von Seiten der Bibliothekare besser eingeschätzt werden. Die Kommunikation zwischen allen Beteiligten kann gleichzeitig zu mehr Verständnis für die Probleme des Gegenübers beitragen und so zu mehr Austausch und gegenseitigem Respekt führen.

Der letzte Punkt schließlich, „evaluation“, befasst sich mit der Auswertung bereits gesammelter Daten. Auch bei der Planung eines neuen Dienstes müssen zukünftige Evaluationen bereits berücksichtigt werden, da z.B. eventuell das Web-Formular für diese Zwecke angepasst werden muss. Außerdem werden Maßnahmen zur Qualitätskontrolle festgelegt.

Gerade im Verbund ist es jedoch wichtig, einen Kompromiss zwischen Reglementierung und Freiheit der einzelnen Bibliotheken zu finden. Nicht alles kann vorgeschrieben und festgelegt werden, da die Unterschiedlichkeit der Partnerbibliotheken Berücksichtigung finden muss. Ein gewisses Maß an Eigenverantwortung im Umgang mit Nutzern und Informationen muss jeder Bibliothek erhalten bleiben.

Außerdem handelt es sich beim Aufbau eines neuen digitalen Informationsdienstes um einen Prozess, der im Projektverlauf eine Eigendynamik entwickelt. Manche Handlungsabläufe können erst durch das Experimentieren mit unterschiedlichen Vorgehensweisen optimiert werden. Besonders in diesem Zusammenhang ist das Training der zukünftigen „digitalen Informationsvermittler“ von hoher Bedeutung.

### **5.2.2 Trainingsphase**

Die Trainingsphase vor der eigentlichen Realisierung des Projektes ist grundlegend für den späteren Erfolg des neuen Dienstes. Wird das Personal nicht ausreichend ausgebildet, kann es im Umgang mit den Nutzern zu Schwierigkeiten kommen.

Voraussetzung für den Erfolg eines digitalen Informationsverbundes ist vor allem die Kooperation aller Beteiligten, sowohl der Kollegen innerhalb einer Bibliothek als auch zwischen den verschiedenen Partnerbibliotheken. Denn nur so kann ein digitaler Informationsdienst effektiv und effizient in die Praxis umgesetzt werden. Dieser

---

<sup>175</sup> Vgl. Rettig 2002, S. 4.



Austausch zwischen den Mitarbeitern und die Motivation jedes Einzelnen kann durch die Einbindung der Auskunftsbibliothekare in die Planungsphase gefördert werden, da sich hierdurch eine stärkere Identifizierung mit dem Projekt einstellt.

Die in der Planungsphase des Projektes festgelegten Standards zur Beantwortung der Fragen sowie die Benutzungsordnung und die Vorgehensweise zur Qualitätsmessung müssen in der Trainingsphase allen beteiligten Mitarbeitern vermittelt werden. Außerdem müssen eventuell technische Kenntnisse verbessert und die ausgewählte Software den Bibliothekaren näher gebracht werden. Besonders Mitarbeiter von Bibliotheken, in denen digitaler Informationsdienst vorher noch nicht angeboten wurde, müssen angeleitet werden.

Digital Reference Service erfordert neue Kenntnisse und Kompetenzen von den Auskunftsbibliothekaren, insbesondere bezüglich der Ressourcen, Benutzerschulung im Kontext des Internets, Techniken der Recherche und der Beantwortung von Fragen durch E-Mails oder Chat.<sup>176</sup> Nicht selten finden Telefon-, traditionelle und digitale Auskunft an einem Platz statt. Kann diese Situation nicht durch strukturelle Veränderungen umgangen werden, müssen die Auskunftsbibliothekare besonders gut geschult und langsam an die neuen Anforderungen des Multitaskings (vgl. Kapitel 3.2.2.1) gewöhnt werden. Besonders Übung im Umgang mit der neuen Technik und den Software-Spezifika führt zu mehr Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und damit zu mehr Sicherheit bei der zukünftigen Arbeit am Auskunftsplatz.

Besonders wichtig ist ebenfalls, dass Trainingseinheiten für mehrere Kollegen stattfinden müssen. Problematisch ist eine Situation, in der nur eine Person pro Bibliothek mit der Betreuung des digitalen Informationsdienstes vertraut ist: Ausfälle durch Krankheit, Urlaub oder eine Kündigung könnten dann zu ernststen Schwierigkeiten führen.

Gelten die Planungs- und Trainingsphase des Projektes vorläufig als abgeschlossen, kann in die Realisierungsphase übergeleitet werden.

---

<sup>176</sup> Vgl. Fritch 2001, S. 303.

### 5.2.3 Realisierungsphase

Die Realisierungsphase ist gleichzeitig die Experimentierphase des Projektes. Hier werden die Planung und organisatorische Struktur des Dienstes auf die Probe gestellt und im direkten Kontakt mit den Nutzern auf ihre Praxistauglichkeit überprüft.

Zunächst muss der Nutzer über die Funktionalitäten des neuen Dienstleistungsangebotes informiert werden. Dazu gehört nicht nur die Werbung für das Projekt, sondern auch eine präzise Beschreibung der Möglichkeiten und der Grenzen dieses Angebotes. Neben den Richtlinien und Beispielen für erlaubte Fragen ist ein ansprechendes und selbsterklärendes Design der Eingabemaske für eine erfolgreiche Interaktion mit den Nutzern wichtig. Ein Negativbeispiel führt Maxine Hattery an: Die Eingabezeile der Messenger-Software ähnelt der einer Suchmaschine. Nutzer geben daher häufig nur einzelne Wörter in die Maske ein, was den Bibliothekaren wiederum Schwierigkeiten bei der Identifikation des eigentlichen Informationsbedürfnisses bereitet.<sup>177</sup> Dieses Beispiel zeigt, dass Nutzer zu keinem Zeitpunkt unsicher sein dürfen, wie sie sich verhalten sollen. Dies hätte negative Auswirkungen auf die Nutzerzufriedenheit - die Quintessenz des Dienstes! Öffentlichkeitsarbeit ist demnach sehr wichtig, aber gleichzeitig muss darauf geachtet werden, dass nicht mehr Nutzerinteresse hervorgerufen wird, als real mit den zur Verfügung stehenden Mitteln befriedigt werden kann. Daher muss gut überlegt sein, ob tatsächlich ein „persistent button“ (vgl. Kapitel 3.2.2.1) auf jeder Seite des Webangebotes der Bibliotheken eingebaut werden soll.

Stellt sich in der Praxis heraus, dass die Mehrfachbelastung der Bibliothekare am Auskunftspunkt zu groß ist, kann durch ein internes Verteilersystem der E-Mails oder Chat-Sessions Abhilfe geschaffen werden. Durch dieses System können die Anfragen fachspezifisch an die jeweiligen Experten in deren Büros weitergeleitet werden. Dies schafft eine ungestörte Arbeitsatmosphäre und erhöht außerdem die Wahrscheinlichkeit, dass schnell präzise Antworten gefunden werden, da Fachspezialisten die Beantwortung der Fragen übernehmen.

Die Abhängigkeit von der Technik stellt die Bibliotheken vor ein weiteres Problem. Neben dem Auskunftspersonal müssen zusätzlich jederzeit Ansprechpartner zur Verfügung stehen, die Hard- und Software-Schwierigkeiten lösen oder zumindest

---

<sup>177</sup> Vgl. Hattery 2002, S. 2.

Hilfestellung leisten können. Dies verdeutlicht außerdem, was längst deutlich geworden sein sollte: Der traditionelle Informationsdienst darf aufgrund des neuen Angebotes nicht in den Hintergrund gerückt werden. Neben vielen anderen Gründen zeigt die Unzuverlässigkeit der Technik, dass den Nutzern immer mehrere Möglichkeiten offen stehen müssen, mit der Bibliothek in Kontakt zu treten.

## 6 SCHLUSSBEMERKUNG

Die Auswertung und Strukturierung der Literatur zum Thema Digital Reference Service hat deutlich gezeigt, wie viele Projekte zur Zeit in diesem Bereich durchgeführt werden. Besonders in den USA wird schon seit mehreren Jahren mit Kooperationen und der Bildung von Konsortien experimentiert. Bis zum heutigen Zeitpunkt existieren noch keine Berichte, nach denen einer dieser Informationsverbünde erfolglos war oder aufgelöst wurde. Im Gegenteil, aus den Erfahrungsberichten der Projektmitarbeiter wird deutlich, wie hoch die Erfolge der Konsortien, und damit die Nutzerzufriedenheit, einzuschätzen sind.

Kritiker dieser Form des Dienstleistungsangebotes greifen häufig auf Nutzungsstatistiken zurück, um ihre Position zu unterstreichen. Noch werden in vielen Bibliotheken geringe Nutzungszahlen des digitalen Informationsdienstes verzeichnet. Dies darf jedoch nicht damit begründet werden, dass der Bedarf von Seiten der Nutzer zu gering sei, um ein solches Angebot zu rechtfertigen. Die Nutzungszahlen der nicht-bibliothekarischen Anbieter widersprechen dieser These deutlich: Pauline Lynch stellte in einer E-Mail an die Mailingliste Dig\_Ref bereits 1999 fest, dass AskERIC über 4.000 Fragen pro Monat beantwortet.<sup>178</sup> Ursachen dafür sind sicherlich u. a. die große Präsenz dieser Dienste im Internet, der schnelle Service und die Zugänglichkeit. Bibliotheken, oder bibliothekarische Konsortien, legen häufig ihre Nutzergruppen fest: Nutzer, die Fragen an den Dienst stellen möchten, müssen oftmals Mitglieder einer beteiligten Bibliothek sein, oder sie müssen zu einem geographisch präzise bestimmten Gebiet gehören. Diese Eingrenzungen finden nur selten bei den nicht-bibliothekarischen Anbietern Verwendung.

Auch Richard M. Dougherty formulierte bereits, weshalb die geringen Zahlen der Nachfrage nach digitalen Informationsdiensten in Bibliotheken potentielle bibliothekarische Anbieter nicht verunsichern dürfen:

Let us keep in mind that we can't compete with the number of transactions a commercial Web service can accommodate, but we can provide the value-added information services only available from trained and experienced librarians. We don't need to measure success in terms of sheer numbers; we can measure it on

---

<sup>178</sup> Zit. n. Mon 2000, S. 310.

the basis of substantive answers to informational questions we are able to deliver to our patrons.<sup>179</sup>

Bibliotheken sollten sich an ihre Aufgabe erinnern, ihren Nutzern dienstleistungsorientiert Informationen zu vermitteln, unabhängig von deren Position. Werden die gewachsenen Anforderungen und Bedürfnisse der Nutzer nicht beachtet, hat dies ein sinkendes Interesse an den Dienstleistungen der Bibliothek zur Folge. Dies kann wiederum in geringeren Etatberechnungen resultieren. Das Ergebnis ist dann ein Teufelskreis, der nur mit Mühe durchbrochen werden kann. Die Bibliothek muss daher die neuen technologischen Entwicklungen annehmen und in ihre Konzeption aufnehmen, um weiterhin von ihren Nutzern als wertvoller Dienstleistungsanbieter akzeptiert zu werden.

Die großen Erfolge beider detailliert vorgestellten Projekte QuestionPoint und Ready for Reference aus den USA zeigen, dass unterschiedliche organisatorische Strukturen durchaus ihre Berechtigung haben. Es kann kein allgemein gültiges Konzept entwickelt werden, nach dem sich sämtliche Konsortien richten können. Vielmehr müssen im Einzelfall innovative Problemlösungen erarbeitet werden, welche die konkreten Rahmenbedingungen berücksichtigen. Daher sind besonders Flexibilität und Experimentierfreudigkeit wichtig, um die Entwicklung eines neuen Konzeptes vorantreiben und zum Erfolg führen zu können.

Zu beachten ist ebenfalls, dass ein Umdenken hinsichtlich der verschiedenen Formen des Informationsdienstes stattfinden muss. Statt weiterhin zwischen traditionellem Informationsdienst in der Bibliothek und Digital Reference Service zu unterscheiden, ist es notwendig, diese verschiedenen Formen des Auskunftsdienstes als komplementäre Einheiten zu verstehen. Alle Formen des Informationsdienstes greifen ineinander und müssen einander ergänzend angeboten werden.

Stefan Müllenbruck schreibt jedoch in einem Artikel über den Chat-Informationsdienst an der Universitätsbibliothek Trier: „Derzeit ist die Auskunft per Chat sicherlich noch kein Ersatz für den bisherigen konventionellen Informationsdienst, aber ein Schritt in die richtige Richtung.“<sup>180</sup> Diese Aussage ist aus den genannten Gründen kritisch zu beurteilen. Chat kann allein nicht die

---

<sup>179</sup> Dougherty 2002, S. 46.

Funktion des gesamten bibliothekarischen Informationsdienstes erfüllen. Ideal ist die Integration möglichst vieler Kommunikationskanäle in den Auskunftsdienst, um den Nutzern alternative Optionen zur Formulierung ihrer Bedürfnisse zu geben und Bibliotheken damit als Dienstleistungsanbieter zu zentralen Institutionen im Informationszeitalter zu machen.

Die bereits existierenden Kooperationen zwischen Bibliotheken hinsichtlich des Leihverkehrs und der Dokumentlieferung zeigen große Erfolge. Nun muss diese Zusammenarbeit auf den digitalen Informationsdienst ausgeweitet werden. Wichtig ist es jetzt vor allem, nicht überall im Land kleine, autonome Verbünde entstehen zu lassen, sondern im Gegenteil große konzeptionelle Grundlagen zu schaffen und so ein nationales Netz der Informationsversorgung zu verwirklichen. Der heutige Entwicklungsstand im Bereich der Informationstechnologien ermöglicht schon jetzt die Realisierung einer Vielzahl von neuen Dienstleistungsangeboten im Bibliothekswesen - lassen Sie uns diese Chance nutzen!

---

<sup>180</sup> Müllenbruck 2001, S. 218.

## 7 LITERATURVERZEICHNIS

Abels 1996

Abels, Eileen G.: The e-mail reference interview. In: RQ 35 (1996) 3, S. 345-358

Analyzing electronic question/answer services 1999

Analyzing electronic question/answer services : framework and evaluations of selected services / hrsg. von Marilyn Domas White. College Park, Maryland: University of Maryland, College of Library and Information Services, 1999. (CLIS Tech-Rep. No. 99-02), Online:  
<http://www.clis.umd.edu/research/reports/99/TR9902.pdf> [Letzter Zugriff: 03.06.2002].

AskERIC Homepage

AskERIC. ERIC Clearinghouse on Information & Technology, Syracuse University. Homepage. Online: <http://www.askeric.org/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

Bersche 2001

Bersche, Karen: Press Release : Online! Anytime! @ your library : the Ready for Reference project. Unveröffentlicht. 12.05.2001. Datei: Bersch01.pdf

BiblioteksVagten Homepage

BiblioteksVagten. Online-Auskunftsdienst mehrerer öffentlicher Bibliotheken Dänemarks. Online: <http://www.biblioteksvagten.dk/english/index.htm> [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

BIS Oldenburg 2002

Bibliotheks- und Informationssystem (BIS) der Universität Oldenburg : Elektronische Auskunft. Allgemeine und fachspezifische Auskunft via WWW und E-Mail. 03.01.2002. Online: <http://www.bis.uni-oldenburg.de/biblio/auskft.html> [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Bopp 2001

Bopp, Richard E. und Charles Bunge: History and varieties of reference services. In: Reference and information services : an introduction / hrsg. von Richard E. Bopp und Linda C. Smith. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 2001, S. 3-27

Boston Public Library 24/7 Reference

Boston Public Library. Get help from the librarian in real time with 24/7 reference. Online: <http://www.247ref.org/portal/access3.cfm?lib=bostonpublic> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

Botts 1999

Botts, Carroll und Rebecca Bauerschmidt: Reference issues exploration : electronic mail reference service. 1999. Online: <http://www.unm.edu/~rebs/emailref/paper.html> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Boyer 2001

Boyer, Joshua: Virtual reference at North Carolina State : the first one hundred days. In: Information Technology and Libraries 20 (2001) 3, S. 122-128

Breeding 2001

Breeding, M.: Providing virtual reference service. In: Information Today 18 (2001) 4, S.42-43

Broughton 2001

Broughton, Kelly: Our experiment in online, real-time reference. In: Computers in Libraries 21 (2001) 4, S. 26-31. Online:  
<http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/broughton.htm> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Bushallow-Wilbur 1996

Bushallow-Wilbur, Lara, Gemma DeVinney und Fritz Whitcomb: Electronic mail reference service : a study. In: Reference & User Services Quarterly 35 (1996) 3, S. 359-371

Carlson 2002

Carlson, Scott: New service allows the public to pose reference questions without visiting the library. In: Chronicle of Higher Education, May 31, 2002. Online:  
<http://chronicle.com/free/2002/05/2002053101t.htm> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Coffman 2001

Coffman, Steve: We'll take it from here : further developments we'd like to see in virtual reference software. In: Information Technology and Libraries 20 (2001) 3, S. 149-153

Cooperative Reference

Guidelines for cooperative reference service policy manuals. Prepared by the Cooperative Reference Service Committee, Reference and User Services Association, American Library Association. Approved by Reference and User Services Association Board of Directors, January 1998. Online:  
[http://www.ala.org/rusa/acrobat/coop\\_reference.pdf](http://www.ala.org/rusa/acrobat/coop_reference.pdf) [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Coventry

Coventry, Lynne: Video Conferencing in Higher Education. Online:  
<http://mvc.man.ac.uk/SIMA/video3/contents.html> und folgende [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Davenport 1997

Davenport, Elisabeth, Rob Procter und Ana Goldenberg: Distributed expertise : remote reference service on a metropolitan area network. In: The Electronic Library 15 (1997) 4, S. 271-278

Deutsche Internetbibliothek Homepage

Deutsche Internetbibliothek. Homepage. Bertelsmann Stiftung und DBV. 2002. Online: <http://www.deutscheinternetbibliothek.de/> und <http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/Projektinformation.ppt> [Letzter Zugriff: 12.07.2002].



Diamond 2001

Diamond, Wendy und Barbara Pease: Digital reference : a case study of question types in an academic library. In: Reference Services Review 29 (2001) 3, S. 210-218

Dig\_Ref Homepage

Dig\_Ref. A listserv to explore the growing area of digital reference services.

Homepage. Virtual Reference Desk (VRD). Online:

[http://www.vrd.org/Dig\\_Ref/dig\\_ref.shtml](http://www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.shtml) [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Dougherty 2002

Dougherty, Richard M.: Reference around the clock : is it in your future? In: American Libraries 33 (2002) 5, S. 44, 46

Düsseldorfer Virtuelle Bibliothek Homepage

DVB - Die Düsseldorfer Virtuelle Bibliothek : allgemeine und fachliche

Informationsquellen im Internet. Homepage. Online:

<http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/virtbibl.html> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

ELITE Homepage

ELITE: Electronic library, IT and staff education project. University of Leicester:

University Library. 2001. Online:

<http://www.leicester.ac.uk/li/distance/eliteproject/index.htm> und folgende [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

E-Mail Gottesman 2002

E-Mail von Laura Gottesman, Library of Congress, zu QuestionPoint. 15.07.2002.

Datei: Gottes02.pdf

E-Mail Lindbloom 2002a

E-Mail von Mary-Carol Lindbloom, Alliance Library System, zu Ready for Reference. 10.07.2002.

E-Mail Lindbloom 2002b

E-Mail von Mary-Carol Lindbloom, Alliance Library System, zu Ready for Reference. 12.07.2002.

Erdmann 1997

Erdmann, Johannes Werner: Computer als Netz - Internet als Netz der Netze. In: Internet in öffentlichen Bibliotheken : Referate und Materialien aus einem Fortbildungsseminar des Deutschen Bibliotheksinstituts. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1997. (DBI-Materialien; 163), S. 11-27

Expanding reference services 2001

Expanding reference services for the University of California : a white paper on the relevance of digital reference service to the UC Libraries. Prepared by SOPAG [Systemwide Operations and Planning Advisory Group] task force on digital reference. November 9, 2001. Online: [http://](http://www.slp.ucop.edu/sopag/DigitalReference.pdf)

<http://www.slp.ucop.edu/sopag/DigitalReference.pdf> [Letzter Zugriff: 10.05.2002].

Feeney 1993

Feeney, Ann: Internet applications : Stumpers-L. In: Computers in Libraries 13 (1993) 5, S. 40-42

FINT Homepage

Informationen zu FINT: Fachinformation im Internet. Ein Service der Fachhochschulbibliotheken in Nordrhein-Westfalen und Bayern. Online: <http://www.fint.info/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

Fit fürs Informationszeitalter 2000

Fit fürs Informationszeitalter : DGI schlägt Bürgerinformationsservice „Frag´ Info-Profis“ und Internet-Schulung in Bibliotheken vor. In: Bibliotheksdienst 34 (2000) 11, S. 1787-1788

Foley 2002

Foley, Marianne: Instant messaging reference in an academic library : a case study. In: College & Research Libraries 63 (2002) 1, S. 36-45

Folger 1997

Folger, Kathleen M.: The virtual librarian : using desktop videoconferencing to provide interactive reference assistance. Paper presented at the 1997 ACRL annual conference. Online: <http://www.ala.org/acrl/paperhtm/a09.html> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Fråga Biblioteket Homepage

Fråga Biblioteket. Homepage. Online: <http://www.fragabiblioteket.nu/> und folgende [Letzter Zugriff: 16.07.2002].

Francoeur 2001

Francoeur, Stephen: An analytical survey of chat reference services. In: Reference Services Review 29 (2001) 3, S. 189-203

Francoeur 2002

Francoeur, Stephen: Digital reference. In: The Teaching Librarian. Online: <http://pages.prodigy.net/tab01/digref.htm> und folgende [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Fritch 2001

Fritch, John W. und Scott B. Mandernack: The emerging reference paradigm : a vision of reference services in a complex information environment. In: Library Trends 50 (2001) 2, S. 286-305

Garnsey 2000

Garnsey, Beth A. und Ronald R. Powell: Electronic mail reference services in the public library. In: Reference & User Services Quarterly 39 (2000) 3, S. 245-254

Giannini 1999

Giannini, Tula: Rethinking the reference interview - from interpersonal communication to online information process. In: Knowledge : creation, organisation and use : ASIS '99 : Proceedings of the 62<sup>nd</sup> ASIS Annual Meeting, Washington, DC, October 31 - November 4, 1999, Vol 36. Medford, NJ: Information Inc., 1999, S. 373-380

#### Gläser 2001

Gläser, Christine: Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb : Chatangebote in angloamerikanischen Bibliotheken : Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2001. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft; 99). Online: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h99/> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

#### Gray 2000

Gray, Suzanne M.: Virtual reference services : directions and agendas. In: Reference & User Services Quarterly 39 (2000) 4, S. 365-375

#### Gross 2001

Gross, Melissa, Charles R. McClure und R. David Lankes: Assessing quality in digital reference services : overview of key literature on digital reference. Information Use Management and Policy Institute, Florida State University. November 2001. Online: [http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research\\_Office/VRDphaseII.LitReview.doc](http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research_Office/VRDphaseII.LitReview.doc) [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

#### Guidelines Ready for Reference 2002

Ready for Reference LSTA Grant Guidelines for service provision. Revised 4/02. Online: <http://www.alliancelibrarysystem.org/projects/readyref/guidelines.doc> [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

#### Haines 1999

Haines, Annette und Alison Grodzinski: Web forms : improving, expanding and promoting remote reference services. In: College & Research Libraries News 60 (1999) 4, S. 271-272, 291

#### Hattery 2002

Hattery, Maxine: Computers in libraries : virtual reference plus dead and emerging technologies. In: Information Retrieval & Library Automation 37 (2002) 11, S. 1-5

#### Health Sciences Library Maryland Homepage

Health Sciences and Human Services Library. University of Maryland: Baltimore. Homepage. Online: <http://www.hshsl.umaryland.edu/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

#### Henderson 1994

Henderson, Tona: MOOving towards a virtual reference service. In: The Reference Librarian 41/42 (1994), S. 173-184

#### Himmelfarb Health Sciences Library Washington Homepage

Himmelfarb Health Sciences Library. George Washington University: Medical Center, Washington, D.C. Online: <http://www.gwumc.edu/library/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

Hoffmann 2000

Hoffmann, Rainer: Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst am Beispiel von RABE. Köln: Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen, 2000. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 22)

ILEKS-Informationen

ILEKS: Internet-Lektoratsdienst. Informationen. Online:  
<http://usp1-051.gbv.de/cgi-bin/nph-wwwredir/usp1-051.gbv.de:38394/START> und  
[http://www.bz-sh.flensburg.de/ileks/ileks\\_infotext.htm](http://www.bz-sh.flensburg.de/ileks/ileks_infotext.htm) [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

INETBIB Homepage

INETBIB: Internet in Bibliotheken. Homepage. Universitätsbibliothek Dortmund. Online: <http://www.inetbib.de/> und folgende [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

IPL Homepage

IPL: Internet Public Library. Homepage. University of Michigan: School of Information. Online: <http://www.ipl.org/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

Janes 1999

Janes, Joseph, David Carter und Patricia Memmott: Digital reference services in academic libraries. In: Reference & User Services Quarterly 39 (1999) 2, S. 145-150

Janes 2002

Janes, Joseph: Digital reference : reference librarian's experiences and attitudes. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology 53 (2002) 7, S. 549-566

Kasowitz 2000

Kasowitz, Abby, Blythe Bennett und R. David Lankes: Quality standards for digital reference consortia. In: Reference & User Services Quarterly 39 (2000) 4, S. 355-363

Kasowitz 2001

Kasowitz, Abby: Trends and issues in digital reference services. ERIC Digest. November 2001. Online: <http://www.ericit.org/digests/EDO-IR-2001-07.shtml> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Kawakami 2002

Kawakami, Alice K.: Delivering digital reference. In: Library Journal, Net Connect Supplement (2002), S. 28-29

Kibbee 2002

Kibbee, Jo, David Ward und Wei Ma: Virtual service, real data : results of a pilot study. In: Reference Services Review 30 (2002) 1, S. 25-36

Kopp 1998

Kopp, James J.: Library consortia and information technology : the past, the present, the promise. In: Information Technology and Libraries 17 (1998) 1, S. 7-12

Kresh 2000

Kresh, Diane Nester: Offering high quality reference service on the web : the Collaborative Digital Reference Service (CDRS). In: D-Lib Magazine 6 (2000) 6. Online: <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Kresh 2002

Kresh, Diane Nester: Virtual reference : making it work for you. Presentation for the Michigan Library Consortium, April 2002. Online: [http://www.questionpoint.org/web/about/QP\\_presentation.ppt](http://www.questionpoint.org/web/about/QP_presentation.ppt) [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Lankes 1998a

Lankes, R. David und Abby S. Kasowitz: The AskA starter kit : how to build and maintain digital reference services. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology, Syracuse University, 1998

Lankes 1998b

Lankes, R. David: AskA's: Lessons learned from K-12 digital reference services. In: Reference & User Services Quarterly 38 (1998) 1, S. 63-71

Lessick 1997

Lessick, Susan, Kathryn Kjaer and Steve Clancy: Interactive Reference Service (IRS) at UC Irvine: expanding reference service beyond the reference desk. 1997. Online: <http://www.ala.org/acrl/paperhtm/a10.html> [Letzter Zugriff 16.07.2002].

Lewe 1999

Lewe, Brunhilde: Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken : Grundlagen für Planung und Praxis. Köln: Greven, 1999. (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen; 25)

Librarians' Index to the Internet Homepage

Librarians' Index to the Internet (lii). Homepage. Library of California. 2002. Online: <http://www.lii.org/search/file/about> [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Lindbloom 2001

Lindbloom, Mary-Carol: Ready for Reference : academic libraries offer live web-based reference : final narrative report. Online: <http://www.alliancelibrarysystem.org/projects/readyref/FinalReport.doc> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Lindbloom 2002

Lindbloom, Mary-Carol: Ready for Reference : academic libraries offer live web-based reference : an analysis of July – December 2001 activity. 2002. Online: <http://www.alliancelibrarysystem.com/projects/readyref/FallStats.doc> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Lipow 1999

Lipow, Anne G.: Serving the remote users : reference service in the digital environment (keynote address). In: Information Online & On Disc 99 : Ninth Australasian Conference & Exhibition, Sydney. Online: <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Lüdtke 2001

Lüdtke, Helga: Taking the reference desk to cyberspace: Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste / im Mittelpunkt die Internet Public Library (USA). In: Buch und Bibliothek 53 (2001) 9, S. 544-552

Mardikian 1995

Mardikian, Jackie und Martin Kesselman: Beyond the desk enhanced reference staffing for the electronic library. In: Reference Services Review 23 (1995) 1, S. 21-28, 93

McFadden Allen 1998

McFadden Allen, Barbara und Arnold Hirshon: Hanging together to avoid hanging separately : opportunities for academic libraries and consortia. In: Information Technology and Libraries 17 (1998) 3, S. 36-44

McGeachin 1999

McGeachin, Robert B.: Videoconferencing and remote application sharing for distant reference service. In: The Reference Librarian 65 (1999), S. 51-60

McKiernan 2002

McKiernan, Gerry: LiveRef(sm) : a registry of real-time digital reference services. June 29, 2002. Online: <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm> [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Meola 1999

Meola, Marc und Sam Stormont: Real-time reference service for the remote user : from the telephone and electronic mail to internet chat, instant messaging and collaborative software. In: The Reference Librarian 67/68 (1999), S. 29-40

Miedtke 1999

Miedtke, Erwin: Von BINE zu ILEKS. In: Internet in Öffentlichen Bibliotheken - up (to) date! / hrsg. von Marion Sommerfeld und Susanne Thier. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1999. (DBI-Materialien; 181), S. 67-81

Mon 2000

Mon, Lorri: Digital reference service. In: Government Information Quarterly 17 (2000) 3, S. 309-318

Moore 1998

Moore, Amanda: As I sit studying : WWW-based reference services. In: Internet Reference Services Quarterly 3 (1998) 1, S. 29-36

Moss 1997

Moss, Molly M.: Reference services for remote users. In: Katherine Sharp Review 5 (1997). Online: <http://alexia.lis.uiuc.edu/review/5/moss.html> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Müllenbruck 2001

Müllenbruck, Stefan: "Sind Sie ein Mensch?" Auskunft per Chat an der UB Trier. In: Buch und Bibliothek 53 (2001) 4, S. 216-217

Müllenbruck 2002

Müllenbruck, Stefan: Online-Auskunft mittels Chat : Erfahrungen und Perspektiven. In: Medizin, Bibliothek, Information 2 (2002) 1, S. 13-14

NISO 2001

Report on the NISO workshop on networked digital reference services. Held: April 25-26, 2001, Place: Library of Congress, Washington, DC. National Information Standards Organization (NISO). Online: <http://www.niso.org/news/reports/netref-report.html> [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Novotny 2001

Novotny, Eric: Evaluating electronic reference services : issues, approaches and criteria. In: The Reference Librarian 74 (2001), S. 103-120

Oder 2001

Oder, Norman: The shape of e-reference. In: Library Journal 126 (2001) 2, S. 46-50

Olson 1994

Olson, Renée: Stumped reference librarians find help on the Internet. In: American Libraries 25 (1994) 9, S. 830-831

Orgren 1994

Orgren, Carl F.: Cooperative reference service. In: The Reference Librarian 43 (1994), S. 63-70

Pagell 1996

Pagell, Ruth A.: The virtual reference librarian : using desktop videoconferencing for distance reference. The Electronic Library 14 (1996) 1, S. 21-26

Peterson 2000

Peterson, Lorna: Definitions of personal assistance in the new millennium : philosophical explorations of virtual reference service. In: Digital reference service in the new millennium : planning, management and evaluation / hrsg. von R. David Lankes, John W. Collins III und Abby S. Kasowitz. New York: Neal-Schuman, 2000. (The new library series; 6), S. 37-46

Philip 1997

Philip, Brenda: mayihelptyou@theelectronicreferencedesk? An examination of the past, present and future of electronic mail reference service. May 20, 1997. Online: <http://hollyhock.slis.ualberta.ca/598/brenda/emailref.htm> [Letzter Zugriff 16.07.2002].

#### QuestionPoint Homepage

QuestionPoint. Homepage. Library of Congress und Online Computer Library Center (OCLC). 2002. Online: <http://www.questionpoint.org/web/about/index.html> und folgende [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

#### RABE Homepage

RABE: Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen. Homepage. Hochschulbibliothekszenrum Nordrhein-Westfalen (HBZ). Online: [http://www.hbz-nrw.de/fortbildung/rabe/set\\_rabe.html](http://www.hbz-nrw.de/fortbildung/rabe/set_rabe.html) und folgende [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

#### Ready for Reference Homepage

Online anytime...@your library: Ready for Reference virtual reference desk. 2002. Online: <http://www.alliancelibrarysystem.com/Projects/ReadyRef/index.html> und folgende [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

#### Rettig 2002

Rettig, James: Technology, cluelessness, anthropology and the Memex : the future of academic reference service. RUSA Forum at ALA annual Conference 2002 Atlanta. Online: [http://www.ala.org/rusa/forums/rettig\\_forum.html](http://www.ala.org/rusa/forums/rettig_forum.html) [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

#### Ronan 2001

Ronan, Jana: Chat reference : an exciting new facet of digital reference services. ARL 219. December 2001, 4-6. Online: <http://www.arl.org/newsltr/219/chat.html> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

#### Rösch 1998

Rösch, Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken - das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: Buch und Bibliothek 50 (1998) 4, S. 220-226

#### Rösch 2001

Rösch, Hermann: Lehrveranstaltung Informationsdienst : begleitende Informationen. Online: [http://www.fbi.fh-koeln.de/fachbereich/personen/Roesch/Material\\_Roesch/WS01/Roesch\\_Informationsdienst1\\_WS01.htm](http://www.fbi.fh-koeln.de/fachbereich/personen/Roesch/Material_Roesch/WS01/Roesch_Informationsdienst1_WS01.htm) [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

#### Sears 2001

Sears, JoAnn: Chat reference service : an analysis of one semester`s data. In: Issues in Science and Technology Librarianship 32 (2001). Online: <http://www.istl.org/istl/01-fall/article2.html> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

#### Shapiro Undergraduate Library Homepage

Shapiro Undergraduate Library. University of Michigan. Homepage. Online: <http://www.lib.umich.edu/ugl/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

#### Sloan 2001

Sloan, Bernie: Ready for Reference : academic libraries offer live web-based reference : evaluating service use. July 11, 2001. Online: <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/r4r.final.htm> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].



Sloan 2002a

Sloan, Bernie: Digital reference services bibliography. June 3, 2002. Online: <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Sloan 2002b

Sloan, Bernie: Collaborative live reference services. June 21, 2002. Online: <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/collab.htm> [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Stacey-Bates 2000

Stacey-Bates, Kristine K.: Ready-reference resources and e-mail reference on academic ARL web sites. In: Reference and User Services Quarterly 40 (2000) 1, S. 61-73

Stahl 2001

Stahl, Joan und Diane Nester Kresh: Online, virtual, e-mail, digital, real time : the next generation of reference services. In: Art Documentation 20 (2001) 1, S. 26-30

Stemper 2001

Stemper, James A. und John T. Butler: Developing a model to provide digital reference services. In: Reference Services Review 29 (2001) 3, S. 172-189

Straw 2000

Straw, Joseph E.: A virtual understanding : the reference interview and question negotiation in the digital age. In: Reference & User Services Quarterly 39 (2000) 4, S. 376-379

Straw 2001

Straw, Joseph E.: From magicians to teachers : the development of electronic reference in libraries: 1930-2000. In: The Reference Librarian 74 (2001), S. 1-12

Stumpers-L Homepage

Stumpers-L. Official homepage. Dominican University, Graduate School of Library and Information Science, 2002. Online: <http://domin.dom.edu/depts/gslis/stumpers/> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Tenopir 2002

Tenopir, Carol und Lisa Ennis: A decade of digital reference : 1991-2001. In: Reference & User Services Quarterly 41 (2002) 3, S. 264-273

Tibbo 1995

Tibbo, Helen R.: Interviewing techniques for remote reference : electronic versus traditional environments. In: American Archivist 58 (1995) 3, S. 294-310

Tietopalvelu Homepage

Tietopalvelu. Online-Auskunftsdienst mehrerer öffentlicher Bibliotheken Finnlands. Online: <http://www.publiclibraries.fi/tietopalvelu/index.asp> [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

Tyckoson 1999

Tyckoson, David A.: What's right with reference. In: American Libraries 30 (1999) 5, S. 57-63

UB Dortmund 2001

Universitätsbibliothek Dortmund : Fragen an die Bibliothek - live. 17.10.2001. Online: <http://www.ub.uni-dortmund.de/aktuelles/auskunft-online.html> [Letzter Zugriff: 10.07.2002].

UB Trier Homepage

Universitätsbibliothek Trier. Homepage. <http://www.ub.uni-trier.de/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

Ulrich 2002

Ulrich, Paul S.: It works : die Arbeit des Collaborative Digital Reference Service` (CDRS). In: Buch und Bibliothek 54 (2002) 4, S. 238-242

University of Tennessee Libraries

University of Tennessee Libraries: Knoxville. Off-campus library services. Online: <http://aztec.lib.utk.edu/~pearls/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

Viggiano 2001

Viggiano, Rachel und Meredith Ault: Online library instruction for online students. In: Information Technology and Libraries 20 (2001) 3, S. 135-138

Viles 1999

Viles, Ann: The virtual reference interview : equivalencies. International Federation of Library Associations and Institutions. Discussion group on reference work report. A report from the meeting held at the 65th IFLA general conference, Bangkok, August 23, 1999. Online: <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-06.htm> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Virtuelle Fachbibliothek Homepage

Virtuelle Fachbibliothek. Homepage. Online: <http://www.virtuellefachbibliothek.de/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

VRD Homepage

VRD: Virtual Reference Desk. Homepage. Online: <http://www.vrd.org/> und folgende [Letzter Zugriff: 12.07.2002].

Wasik 2000

Wasik, Joann M: Asking the experts : digital reference and the Virtual Reference Desk. D-Lib Magazine 6 (2000) 5. Online: <http://www.dlib.org/dlib/may00/05inbrief.html#WASIK> [Letzter Zugriff: 09.07.2002].

Weissman 1998

Weissman, Sara: Electronic reference : service issues and necessary skills. In: Lankes, R. David und Abby S. Kasowitz: The AskA starter kit : how to build and maintain digital reference services. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology, Syracuse University, 1998, S. 131-133

Wiesner 2002

Wiesner, Margot und Berndt Dugall: Lizenzierung elektronischer Informationsquellen im Konsortium : Kosten und Nutzen am Beispiel des HeBIS Konsortiums. In: ABI-Technik 22 (2002) 1, S. 12-24

White 2001

White, Marilyn Domas: Digital reference services : framework for analysis and evaluation. In: Library & Information Science Research 23 (2001) 3, S. 211-231

Whitlatch 2001

Whitlatch, Jo Bell: Evaluating reference services in the electronic age. In: Library Trends 50 (2001) 2, S. 207-21